

Algemene Voorwaarden voor Dienstverlening van Decoa.

Statutair gevestigd te Susteren

1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- Algemene Voorwaarden: deze algemene voorwaarden van Decoa.
- Offerte: een door Decoa opgesteld document waarin de Algemene Voorwaarden van toepassing worden verklaard en de te verrichten Werkzaamheden zijn omschreven.
- Opdrachtgever: de partij die Decoa opdracht geeft tot het verrichten van Werkzaamheden.
- Opdrachtteam: alle natuurlijke personen binnen Decoa, alsmede door Decoa ingeschakelde derden, betrokken bij de uitvoering van de Werkzaamheden.
- Overeenkomst: de contractuele afspraken tussen Decoa en Opdrachtgever, bestaande uit de offerte, deze Algemene Voorwaarden en eventueel uitdrukkelijk in de offerte genoemde aanvullende voorwaarden.
- Werkzaamheden: alle door Decoa te leveren prestaties aan de Opdrachtgever, waaronder begrepen de levering van zaken, diensten, abonnementen of licenties.

1.2 Alle opdrachten worden uitsluitend aanvaard en uitgevoerd door Decoa, met uitsluiting van de artikelen 7:404 en 7:407 lid 2 BW.

2. Toepasselijkheid van deze voorwaarden

2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle Werkzaamheden van Decoa en op alle door haar uitgebrachte aanbiedingen of offertes.

2.2 Eventuele algemene (inkoop)voorwaarden van Opdrachtgever zijn uitdrukkelijk niet van toepassing, ook niet indien door Opdrachtgever is bedongen dat deze voorwaarden voorrang hebben.

2.3 Decoa mag deze Algemene Voorwaarden op ieder moment wijzigen. Gewijzigde voorwaarden gelden vanaf het moment van toezending aan de Opdrachtgever, tenzij deze binnen veertien (14) dagen na ontvangst bezwaar maakt.

2.4 Indien Decoa op enig moment geen strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, tast dit niet haar recht aan om naleving op een later moment alsnog te eisen.

2.5 Indien een bepaling uit deze voorwaarden geheel of gedeeltelijk nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen van kracht. De nietige of vernietigde bepaling wordt vervangen door een bepaling die zoveel mogelijk de oorspronkelijke strekking benadert.

3. Totstandkoming en duur van de Overeenkomst

3.1 De Overeenkomst komt tot stand zodra Opdrachtgever de Offerte (mondeling, schriftelijk, elektronisch of stilzwijgend) aanvaardt of zodra Decoa aanvang maakt met de Werkzaamheden.

3.2 Bij een vrijblijvende offerte zonder aanvaardingstermijn, heeft Decoa zes (6) werkdagen om deze na aanvaarding door Opdrachtgever alsnog te herroepen.

3.3 Indien een offerte of opdrachtbevestiging van Decoa een kennelijke vergissing of verschrijving bevat, mag Decoa deze eenzijdig en bindend corrigeren.

3.4 De Overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd, tenzij uit de aard of inhoud van de Werkzaamheden anders voortvloeit.

4. Inhoud van de Overeenkomst / rangorde

4.1 De Overeenkomst vormt de volledige afspraak tussen partijen omtrent de Werkzaamheden.

4.2 Wijzigingen van de Overeenkomst zijn slechts geldig indien schriftelijk overeengekomen en ondertekend door beide partijen.

4.3 Bij tegenstrijdigheden tussen documenten binnen de Overeenkomst geldt de volgende rangorde:

De Offerte gaat boven de overige onderdelen;

Eventuele aanvullende voorwaarden gaan boven deze Algemene Voorwaarden, indien expliciet in de Offerte opgenomen.

5. Uitvoering van de Werkzaamheden

5.1 De te verrichten Werkzaamheden worden omschreven in de Offerte.

5.2 Decoa zal zich inspannen de Werkzaamheden naar beste kunnen uit te voeren, overeenkomstig de schriftelijke afspraken en procedures met Opdrachtgever.

5.3 Decoa bepaalt zelfstandig de wijze van uitvoering en de inzet van derden. Indien specifieke personen zijn genoemd in de Offerte, zal Decoa zich inspannen deze personen in te zetten, maar behoudt het recht hen te vervangen door personen met vergelijkbare kwalificaties.

5.4 Indien de Werkzaamheden gefaseerd worden uitgevoerd, mag Decoa de start van een volgende fase uitstellen totdat Opdrachtgever de voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd en alle bijbehorende betalingen zijn voldaan.

5.5 Termijnen voor uitvoering zijn indicatief en geen fatale termijnen. Overschrijding levert geen tekortkoming op en geeft Opdrachtgever geen recht op ontbinding, schadevergoeding of opschorting.

5.6 Extra werkzaamheden buiten de afgesproken scope worden afzonderlijk in rekening gebracht, conform de gebruikelijke tarieven van Decoa.

5.7 Door het verrichten van extra werkzaamheden (zie 5.6) kunnen termijnen of verantwoordelijkheden wijzigen. Opdrachtgever aanvaardt dit.

5.8 Decoa mag in het kader van de uitvoering van de Werkzaamheden derden inschakelen. Indien Opdrachtgever derden wil betrekken, dient vooraf overleg en toestemming van Decoa plaats te vinden.

5.9 Bij afronding van de Werkzaamheden kan Decoa een eindproduct, rapport, advies of presentatie leveren. Alleen schriftelijke eindproducten zijn bindend. Concept- of tussentijdse producten hebben geen formele status, tenzij schriftelijk bevestigd op verzoek van Opdrachtgever.

5.10 Decoa is niet verplicht haar adviezen of rapportages te actualiseren na oplevering.

5.11 Adviezen, voorspellingen of aanbevelingen van Decoa zijn nooit te beschouwen als garantie voor toekomstige uitkomsten.

5.12 Normenkaders (maatwerk of abonnement) worden opgesteld op basis van de geldende wet- en regelgeving ten tijde van oplevering. Decoa garandeert niet dat volledige wettelijke compliance wordt bereikt of behouden.

6. Verplichtingen van Opdrachtgever

6.1 Opdrachtgever zal tijdig en volledig alle informatie, toegang en medewerking verlenen die Decoa nodig acht voor een correcte uitvoering van de Werkzaamheden.

6.2 Indien Werkzaamheden op locatie van Opdrachtgever plaatsvinden, draagt Opdrachtgever kosteloos zorg voor toegang, technische faciliteiten, beveiliging, vergunningen en een geschikte werkplek.

6.3 Opdrachtgever moet Decoa direct informeren over alle relevante feiten of omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de Werkzaamheden.

6.4 Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en rechtmatigheid van aangeleverde gegevens, ook indien afkomstig van derden.

6.5 Decoa is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat doordat informatie onjuist, onvolledig of niet tijdig is verstrekt door Opdrachtgever of derden.

6.6 Indien Opdrachtgever tekortschiet in zijn verplichtingen of Decoa hinder ondervindt van zijn gedrag, mag Decoa de werkzaamheden opschorten of beëindigen en/of extra kosten in rekening brengen. Decoa is niet aansprakelijk voor hieruit voortvloeiende schade.

6.7 Extra kosten als gevolg van vertraging door het niet tijdig aanleveren van informatie of onvoldoende medewerking komen voor rekening van Opdrachtgever.

7. Eigen verantwoordelijkheid van Opdrachtgever

Ongeacht de bijdrage van Decoa, blijft Opdrachtgever te allen tijde zelf verantwoordelijk voor:

- de bedrijfsvoering en eigen besluitvorming;
- keuzes ten aanzien van opvolging en implementatie van adviezen en aanbevelingen;
- beslissingen die impact hebben op de Werkzaamheden of de uitkomsten daarvan;
- selectie en toepassing van normenkaders, inclusief implementatie, controlemaatregelen en onderhoud.

8. Geheimhouding

8.1 Decoa verplicht zich om vertrouwelijke informatie van Opdrachtgever zorgvuldig en vertrouwelijk te behandelen, tenzij openbaarmaking vereist is op grond van wet- of regelgeving, rechterlijke uitspraak of beroepsregels.

8.2 Vertrouwelijkheid geldt niet voor informatie die reeds openbaar is, rechtmatig door derden is verstrekt, of reeds bij Decoa bekend was zonder geheimhoudingsplicht.

8.3 Decoa gebruikt verkregen informatie uitsluitend voor de overeengekomen Werkzaamheden, tenzij nodig voor een (gerechtelijke) procedure waarin Decoa of haar medewerkers zijn betrokken.

8.4 Opdrachtgever mag zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Decoa geen rapporten, adviezen of andere uitingen van Decoa openbaar maken of delen met derden, tenzij de inhoud uitdrukkelijk voor derden is bedoeld.

8.5 Hetzelfde geldt voor offertes, werkwijzen, aanpakken of andere uitingen, tenzij wettelijk verplicht of met schriftelijke toestemming van Decoa.

8.6 Beide partijen verplichten zich om deze geheimhoudingsverplichting ook op te leggen aan hun medewerkers en ingeschakelde derden.

8.7 Decoa mag informatie met betrekking tot Opdrachtgever delen met haar medewerkers en onderaannemers, mits op vertrouwelijke basis.

8.8 Decoa mag naam en/of logo van Opdrachtgever gebruiken voor referentiedoeleinden (zoals website of offertes), maar gebruikt testimonials alleen met voorafgaande toestemming.

8.9 Decoa mag geanonimiseerde gegevens uit opdrachten gebruiken als les-, voorbeeld- of trainingsmateriaal.

8.10 Op verzoek zal Decoa vertrouwelijke informatie teruggeven of vernietigen, mits door Opdrachtgever vooraf schriftelijk gespecificeerd.

8.11 Decoa mag informatie over Opdrachtgever en Werkzaamheden (inclusief vertrouwelijke gegevens) delen met samenwerkingspartners in andere jurisdicties voor kennisdeling, mits de vertrouwelijkheid gewaarborgd blijft.

9. Intellectuele eigendom

9.1 Alle modellen, normenkaders, werkprogramma's, technieken, concepten, instrumenten en software die Decoa gebruikt of ontwikkelt bij de uitvoering van de Werkzaamheden, blijven eigendom van Decoa.

9.2 Decoa behoudt zich alle (intellectuele eigendoms)rechten voor op door haar ontwikkelde producten van de geest, ook als deze specifiek voor de Opdrachtgever zijn ontwikkeld.

9.3 Het is Opdrachtgever niet toegestaan om de onder lid 1 en 2 genoemde materialen, waaronder ook software, ontwerpen, rapportages, werkprocedures en adviezen, te kopiëren, verspreiden of commercieel te exploiteren, tenzij Decoa hiervoor vooraf schriftelijke toestemming heeft gegeven.

9.4 Decoa mag de tijdens de Werkzaamheden opgebouwde kennis, ervaring en methoden ook gebruiken voor andere opdrachten en delen met samenwerkingspartners, mits daarbij geen vertrouwelijke informatie van Opdrachtgever wordt gedeeld.

10. Kennis en conflicten

10.1 Er kan niet van het Opdrachtteam worden verwacht dat zij kennis hebben van informatie die uitsluitend bekend is bij andere medewerkers of afdelingen binnen Decoa.

10.2 Decoa mag, behoudens het bepaalde in lid 3, ook diensten verlenen aan andere partijen wier belangen conflicteren met die van Opdrachtgever (zogenoemde 'Conflicterende Partijen').

10.3 Indien de belangen van een andere partij specifiek en direct conflicteren met die van Opdrachtgever in relatie tot de Werkzaamheden, zal het Opdrachtteam van Decoa zich daarvan onthouden. Andere medewerkers van Decoa mogen in dat geval wel werkzaamheden voor de Conflicterende Partij verrichten, mits adequate interne waarborgen zijn getroffen (zoals 'Chinese Walls').

10.4 Indien Opdrachtgever kennis heeft van een concreet conflict of het risico daarop, dient hij Decoa daar direct van op de hoogte te stellen.

11. Honorarium en betaling

11.1 Decoa factureert op basis van het overeengekomen honorarium, vermeerderd met bijkomende kosten (zoals reis- en verblijfskosten) + € 0,40 per kilometer. Facturatie vindt plaats per maand, kwartaal, jaar of na afronding van de Werkzaamheden, tenzij anders overeengekomen.

11.2 Alle tarieven zijn exclusief btw en bijkomende kosten.

11.3 Het honorarium van Decoa is gebaseerd op onder meer de expertise, ervaring en inzet van de betrokken personen en is onafhankelijk van de uitkomst van de Werkzaamheden.

11.4 Onder 'kosten' worden zowel direct toerekenbare als indirecte (vaste) kosten verstaan.

11.5 De gefactureerde bedragen kunnen afwijken van eerdere offertes of schattingen. De urenregistratie van Decoa is leidend bij geschil over gewerkte tijd.

11.6 Bij vaste tarieven of abonnementsvormen (zoals licenties, normenkaders of SLA's) mag Decoa de prijs jaarlijks indexeren of aanpassen wegens relevante wetswijzigingen of onvoorziene omstandigheden, zonder dat Opdrachtgever het contract om die reden mag ontbinden.

11.7 Betaling dient te geschieden binnen vijftien (15) dagen na factuurdatum, zonder aftrek, korting of verrekening. Bij niet-tijdige betaling is Opdrachtgever automatisch in verzuim en is wettelijke handelsrente verschuldigd (ex art. 6:119a BW).

11.8 Alle redelijke (buiten)gerechtelijke incassokosten komen voor rekening van Opdrachtgever.

11.9 Indien de financiële situatie of betalingsgedrag van Opdrachtgever daar aanleiding toe geeft, mag Decoa (gedeeltelijke) vooruitbetaling of aanvullende zekerheid verlangen. Wordt dit geweigerd, dan mag Decoa de werkzaamheden opschorten en worden openstaande bedragen direct opeisbaar.

11.10 Bij gezamenlijke opdracht zijn alle Opdrachtgevers hoofdelijk aansprakelijk voor betaling van het volledige factuurbedrag.

12. Klachten

12.1 Klachten over de Werkzaamheden of de factuur dienen schriftelijk en gemotiveerd te worden ingediend binnen veertien (14) dagen na verzenddatum van de betreffende stukken of ontdekking van het gebrek.

12.2 Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting niet op.

12.3 Indien de klacht terecht is, heeft Decoa de keuze uit:

- aanpassing van het honorarium;
- kosteloze herstelwerkzaamheden;

- (gedeeltelijke) beëindiging van de opdracht met redelijke restitutie.

13. Beëindiging van de opdracht of abonnement

13.1 Een tijdelijke opdracht kan door beide partijen schriftelijk worden opgezegd met een opzegtermijn van dertig (30) dagen. Bij opzegging door Opdrachtgever is hij verplicht alle gemaakte kosten en schade bij Decoa (zoals bezettingsverlies of investeringen) te vergoeden.

13.2 Een abonnementsovereenkomst (zoals licenties, normenkaders of onderhoudscontracten) kan uitsluitend schriftelijk worden opgezegd tegen de einddatum, met een opzegtermijn van zes (6) maanden.

13.3 Decoa mag de Overeenkomst per direct opzeggen bij onvoorziene omstandigheden (conform art. 6:258 BW).

13.4 Beide partijen mogen de Overeenkomst ontbinden indien de wederpartij wezenlijk tekortschiet, na ingebrekestelling en het verstrijken van een redelijke termijn voor herstel.

13.5 Bij beëindiging blijft Opdrachtgever verplicht tot betaling van alle reeds verrichte Werkzaamheden. Deze vorderingen zijn direct opeisbaar.

14. Overmacht

14.1 Beide partijen hebben het recht de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen indien sprake is van overmacht.

14.2 Van overmacht is sprake als een tekortkoming niet aan een partij kan worden toegerekend en ook niet voor diens rekening komt op grond van de wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen.

14.3 In geval van overmacht is geen van beide partijen gehouden tot schadevergoeding of nakoming van verplichtingen die door de overmacht zijn getroffen.

15. Aansprakelijkheid

15.1 De dienstverlening van Decoa is adviserend van aard. Juridische adviezen van Decoa zijn geen advocatenadviezen. Decoa sluit alle aansprakelijkheid uit voor de gevolgen van haar advisering, behalve in geval van opzet, grove schuld of bewuste roekeloosheid.

15.2 Decoa verricht haar Werkzaamheden met zorg, doch is uitsluitend aansprakelijk indien Opdrachtgever kan aantonen dat schade is veroorzaakt door opzet, grove schuld of bewuste roekeloosheid van Decoa.

15.3 De aansprakelijkheid van Decoa is beperkt tot het bedrag dat met de betreffende opdracht is gemoeid, met een maximum van:

- één (1) maal het in de Offerte afgesproken honorarium;
- bij opdrachten langer dan drie maanden: het gemiddelde maandhonorarium;
- bij abonnementen: het jaarlijkse bedrag voor het betreffende onderdeel (bijv. een specifiek normenkader).

15.4 Decoa is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder begrepen winstderving, gemiste besparingen of bedrijfsstagnatie.

15.5 Buiten de in dit artikel genoemde situaties is Decoa niet aansprakelijk voor enige schadevergoeding.

15.6 Indien Decoa bij de uitvoering van Werkzaamheden derden inschakelt, is zij niet aansprakelijk voor fouten van deze derden, tenzij zij als onderaannemer onder haar verantwoordelijkheid werken.

15.7 De aansprakelijkheidsbeperkingen gelden zowel voor Decoa zelf als voor de bij de uitvoering betrokken personen binnen het Opdrachtteam.

16. Vrijwaring

16.1 Opdrachtgever vrijwaart Decoa tegen alle aanspraken van derden die voortvloeien uit of verband houden met de door Decoa uitgevoerde Werkzaamheden, tenzij sprake is van opzet, grove schuld of bewuste roekeloosheid aan de zijde van het leidinggevend personeel van Decoa.

16.2 Deze vrijwaring geldt ook ten aanzien van:

- de bij Decoa betrokken medewerkers;
- het Opdrachtteam;
- door Decoa ingeschakelde samenwerkingspartners.

17. Bescherming van persoonsgegevens

17.1 Indien Decoa in het kader van de Werkzaamheden persoonsgegevens verwerkt, geldt zij als verwerker in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Decoa zal passende beveiligingsmaatregelen treffen en de gegevens uitsluitend verwerken binnen de kaders van de opdracht.

17.2 Indien zich een datalek voordoet, zal de partij die dit constateert dit onverwijld aan de andere partij melden, zodat tijdige melding aan de autoriteiten mogelijk is.

17.3 Opdrachtgever is (voor zover hij als verwerkingsverantwoordelijke optreedt) zelfstandig verantwoordelijk voor naleving van de toepasselijke privacywetgeving en garandeert dat hij bevoegd is om persoonsgegevens aan Decoa te verstrekken. Opdrachtgever vrijwaart Decoa voor alle aanspraken van derden in dat verband.

18. E-mail- en internetgebruik

18.1 Partijen mogen met elkaar communiceren via elektronische middelen, zoals e-mail.

18.2 Aan het gebruik van e-mail en internet zijn risico's verbonden, zoals vervorming, onderschepping, virussen, vertraging of verlies van gegevens. Decoa is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit het gebruik van elektronische communicatiemiddelen.

18.3 Bij twijfel over de inhoud of verzending van een e-mail zijn de systeemgegevens van Decoa bepalend.

19. Vervaltermijn

19.1 Tenzij in deze Algemene Voorwaarden anders is bepaald, vervallen alle vorderingsrechten en andere bevoegdheden van Opdrachtgever jegens Decoa één (1) jaar na het moment waarop Opdrachtgever bekend werd of redelijkerwijs bekend had kunnen zijn met het bestaan daarvan.

20. Nawerking

20.1 Bepalingen in deze Algemene Voorwaarden die naar hun aard bestemd zijn om ook na beëindiging van de Overeenkomst van kracht te blijven, blijven volledig van toepassing na beëindiging.

Voorbeelden hiervan zijn, maar niet uitsluitend: geheimhouding, aansprakelijkheid, vrijwaring en intellectuele eigendom.

21. Overdracht

21.1 Geen van beide partijen mag rechten of verplichtingen uit de Overeenkomst overdragen aan een derde zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij.

21.2 Deze toestemming mag niet op onredelijke gronden worden onthouden.

22. Toepasselijk recht en geschillen

22.1 Partijen zullen bij geschillen eerst trachten in onderling overleg tot een oplossing te komen.

22.2 Indien dat niet lukt, worden geschillen voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar Decoa statutair is gevestigd.

22.3 Op de Overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.