

**Artikel 1 - Definiëring**

- a. TWi Support, wettelijk vertegenwoordigd door Tamara Witkamp en ontvanger van de opdracht, hierna te noemen TWi Support;
- b. Opdrachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon met wie een overeenkomst wordt gesloten, dan wel die van de diensten gebruik maakt, hierna te noemen de Opdrachtgever.

**Artikel 2 - Algemeen**

- a. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle werkzaamheden en leveringen van TWi Support en op alle overeenkomsten tussen Opdrachtgever en TWi Support, tenzij hiervan uitdrukkelijk schriftelijk is afgeweken. De Algemene Voorwaarden zijn bij beide partijen bekend.
- b. De Algemene Voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met Opdrachtgever voor de uitvoering waarvan TWi Support een derde partij bepaalde werkzaamheden laat verrichten.
- c. TWi Support staat niet in een gezagsverhouding tot de Opdrachtgever.
- d. TWi Support heeft het recht deze Algemene Voorwaarden te wijzigen en/of aan te vullen en op bestaande overeenkomsten van toepassing te verklaren. Wijzigingen en/of aanvullingen treden in werking dertig(30) dagen na schriftelijke bekendmaking van de wijziging(en). Gedurende deze termijn kan de overeenkomst door de Opdrachtgever ontbonden worden, indien deze de wijziging(en) niet wil accepteren.
- e. Indien een of meer artikelen van deze Algemene Voorwaarden ongeldig worden verklaard, blijven de overige artikelen volledig van kracht en zullen in overleg TWi Support en Opdrachtgever nieuwe artikelen ter vervanging van nietige artikelen overeenkomen waarbij doel en strekking in acht worden genomen.

**Artikel 3 - Offerte, Overeenkomst en Uitvoering**

- a. Alle offertes van TWi Support zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
- b. De geldigheidsduur van de offerte is dertig(30) dagen, doch behoudt TWi Support het recht om zonder opgave van redenen de opdracht niet te accepteren.
- c. Alle genoemde bedragen in de offerte zijn exclusief BTW.
- d. Opdrachtgever gaat schriftelijk akkoord met de offerte, waarna de gegevens uit de offerte worden overgenomen in de overeenkomst.
- e. De Overeenkomst wordt in tweevoud door TWi Support en Opdrachtgever ondertekend waarna TWi Support, buiten dienstbetrekking en voor het overeengekomen honorarium, de werkzaamheden voor de Opdrachtgever zal starten.
- f. TWi Support is gerechtigd om van Opdrachtgever zekerheid te verlangen voor de nakoming van haar verplichtingen ten opzichte van TWi Support. Het uitblijven van of onvoldoende zekerheid kan leiden tot opschorting van de opdracht of beëindiging van de overeenkomst door TWi Support.
- g. TWi Support is vrij haar werkzaamheden naar eigen inzicht in te richten en uit te voeren.

**Artikel 4 - Wijziging, aanvulling, verlenging**

- a. Na verstrekking van de oorspronkelijke opdracht moeten gewenste wijzigingen en/of aanvullingen door de Opdrachtgever schriftelijk aan TWi Support ter kennis worden gebracht. Bij mondeling of per telefoon opgegeven wijzigingen en/of aanvullingen is het risico voor de tenuitvoerlegging van de wijzigingen en/of aanvullingen voor rekening van de Opdrachtgever.
- b. Wijzigingen en/of aanvullingen in de oorspronkelijke opdracht dienen vóór uitvoering in wederzijds overleg te worden overeengekomen, waarna deze wijzigingen of aanvullingen schriftelijk worden bevestigd en als onderdeel van de oorspronkelijke opdracht worden beschouwd en in rekening worden gebracht.
- c. Optie tot verlenging van de overeenkomst dient één (1) maand voor afloop kenbaar te worden gemaakt.

**Artikel 5 - Honorarium, kosten, tarieven, prijswijzigingen**

- a. De honorering van TWi Support berust op uurtarieven op basis van werkzame uren, tenzij een andere wijze van honorering is overeengekomen. De geldende tarieven zijn opgenomen in de overeenkomst.
- b. De gehanteerde uurtarieven zijn in Euro's exclusief BTW en exclusief eventuele belastingen of andere heffingen. De gehanteerde uurtarieven kunnen worden opgevoerd bij TWi Support.
- c. Reiskosten, administratiekosten, kosten van derden en overige kosten die ontstaan in het kader van de uitvoering van de

opdracht, worden naast de tarieven afzonderlijk in rekening gebracht.

- d. Partijen kunnen bij het tot stand komen van de overeenkomst een vast honorarium overeen komen.
- e. TWi Support verplicht zich een verantwoording van uren en kosten bij te houden en op verzoek van de Opdrachtgever ter inzage beschikbaar te stellen. Deze verplichting vervalt, indien op basis van een overeengekomen vast honorarium wordt gewerkt.
- f. TWi Support is gerechtigd per nieuw kalenderjaar de uurtarieven of het vast overeengekomen honorarium te verhogen. Opdrachtgever wordt hiervan tenminste één(1) maand voorafgaand aan de verhoging schriftelijk in kennis gesteld. Indien Opdrachtgever zich in de verhoging niet kan vinden, heeft hij gedurende veertien(14) dagen na bekendmaking het recht de overeenkomst schriftelijk te beëindigen.
- g. Kosten en facturen van derden, welke volgen uit de uitvoering van de opdracht door TWi Support, worden onmiddellijk doorbelast aan en voldaan door de Opdrachtgever. Indien de betaling aan derden door TWi Support wordt gedaan, dan is TWi Support gerechtigd een voorschot op de kosten te verlangen van Opdrachtgever en een toeslag voor administratiekosten te berekenen aan de Opdrachtgever. Prijsmindering op leveringen van derden worden doorberekend aan de Opdrachtgever.

**Artikel 6 - Facturatie, Betaling, Buitengerechtelijke en Gerechtelijke Kosten**

- a. Facturatie van het verschuldigde honorarium en in Art.5c en 5g genoemde kosten geschiedt maandelijks dan wel bij afronding van de opdracht c.q. beëindiging van de werkzaamheden.
- b. Betaling van facturen dient te geschieden binnen veertien(14) dagen na factuurdatum op het rekeningnummer van TWi Support.
- c. Bezwaren over de samenstelling van de factuur schorten de betaling niet op, met inachtneming van Art. 12. lid b.
- d. Bij in gebreke blijven van betaling vanaf dertig(30) dagen na factuurdatum, is de Opdrachtgever over het uitstaande factuurbedrag in verzuim en is hij de wettelijke rente per maand verschuldigd. Delen van maanden worden voor de berekening van de wettelijke rente in aanmerking genomen als volle maanden.
- e. Indien de Opdrachtgever in gebreke of in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijkerwijs gemaakte buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten ter verkrijging van het uitstaande factuurbedrag voor rekening van de Opdrachtgever.

**Artikel 7 - Leveringstermijn en Afname**

- a. Opgegeven termijnen door TWi Support zijn indicatief en kunnen afwijken door omstandigheden zoals omschreven in Art. 8 lid a, Art. 12 lid c en d, Art. 4.
- b. Tenzij anders is overeengekomen dient de Opdrachtgever direct na gereedkomen van de uitgevoerde opdracht deze in ontvangst te nemen.

**Artikel 8 - Overmacht**

- a. Onder overmacht wordt verstaan: ziekte, tijdelijke of blijvende arbeidsongeschiktheid, persoonlijke omstandigheden, onvoorziene en andere buiten het invloedsbereik van TWi Support liggende omstandigheden.
- b. Overmacht van TWi Support ontslaat TWi Support geheel of gedeeltelijk van haar verplichtingen ten opzichte van Opdrachtgever, zonder dat de Opdrachtgever aanspraak kan doen gelden op vergoeding van kosten, schade en interesses.
- c. Wanneer de overmacht, na mededeling aan en ontvangst door de Opdrachtgever, langer dan acht (8) dagen duurt, hebben zowel Opdrachtgever, als TWi Support het recht de opdracht schriftelijk te ontbinden.
- d. De reeds verrichte werkzaamheden dient Opdrachtgever aan TWi Support te vergoeden.

**Artikel 9 - Vertrouwelijke Informatie**

- a. TWi Support is verplicht alle informatie, bedrijfsgegevens, gegevensbestanden van de Opdrachtgever en overige bij de uitvoering aan de opdracht ter kennis komende vertrouwelijke gegevens, zorgvuldig te bewaren en geheim te houden.



#### Artikel 10 – Intellectueel Eigendom

- a. Voor zover geen vertrouwelijke gegevens van de Opdrachtgever zoals genoemd in Art. 9 lid a. ter kennis van derden worden gebracht, kan TWi Support de toegenomen kennis bij de uitvoering van de overeenkomst ook voor andere doeleinden gebruiken.
- b. Alle intellectuele eigendomsrechten door TWi Support ontworpen of tot stand gebrachte werkzaamheden blijven bij TWi Support berusten.

#### Artikel 11 – Eigendommen van Opdrachtgever en van TWi Support

- a. Zaken die door de Opdrachtgever t.b.v. de uitvoering van de opdracht aan TWi Support zijn toevertrouwd voor gebruik, bewaring, bewerking of verwerking, worden door TWi Support met dezelfde zorg behandeld als ware deze haar eigen zaken.
- b. De Opdrachtgever draagt het risico voor in lid a. bedoelde zaken en dient, indien Opdrachtgever dit zelf nodig acht, voor eigen rekening voor verzekering zorg te dragen.
- c. Bij beschadiging of tenietgaan van aan Opdrachtgever beschikbaar gestelde zaken door TWi Support, wordt de schade overvloedig in rekening gebracht.

#### Artikel 12 – Klachten en Aansprakelijkheid

- a. Klachten over verrichte werkzaamheden dienen schriftelijk te geschieden uiterlijk binnen acht (8) dagen na omstandigheid waaraan de klacht ten grondslag ligt dan wel na beëindiging van de werkzaamheden.
- b. Klachten over facturen betreffend hoogte en inhoud dienen schriftelijk onder opgave van reden binnen acht (8) dagen na factuurdatum aan TWi Support kenbaar gemaakt te worden onder inachtneming van Art. 6 lid c. Facturen worden na deze termijn geacht te zijn aanvaard en voor akkoord bevonden door Opdrachtgever.
- c. Voor de uitvoering van de opdracht gaat TWi Support uit van juiste en volledige gegevensverstrekking en werkbare beschikbaar gestelde materialen door Opdrachtgever. TWi Support is niet aansprakelijk voor de gevolgen van onvolkomenheden of tekortschietingen in opdracht en materialen, als gevolg waarvan de overeengekomen leveringstermijn niet nagekomen kan worden.
- d. TWi Support aanvaardt geen aansprakelijkheid voor gebreken en tekortkomingen in geleverde diensten van derden, van wie TWi Support voor de uitvoering van de opdracht afhankelijk is en die in redelijkheid niet of onvoldoende door TWi Support waren te voorzien of te beïnvloeden.

#### Artikel 13 – Opschorting en Ontbinding

- a. TWi Support heeft het recht, zonder ingebrekestelling en/of rechterlijke tussenkomst, door schriftelijke kennisgeving de overeenkomst en/of de uitvoering daarvan geheel of gedeeltelijk te ontbinden of op te schorten, zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn, indien: zekerheid van verplichtingen van Opdrachtgever ten opzichte van TWi Support uitblijven of onvoldoende zijn zoals benoemd in Art.2 lid f.  
Opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet volledig, of niet tijdig nakomt, ook niet na daartoe door TWi Support gesommeerd te zijn;  
aan Opdrachtgever surseance van betaling wordt verleend dan wel zijn faillissement wordt aangevraagd;  
beslag op bezittingen van Opdrachtgever wordt gelegd;  
Opdrachtgever zijn bedrijf geheel of gedeeltelijk liquideert.
- b. Indien na schriftelijk akkoord van de offerte en nog vóór aanvang van de werkzaamheden de opdracht door de Opdrachtgever om welke reden dan ook wordt geannuleerd, kan TWi Support van de Opdrachtgever een schadevergoeding eisen, afhankelijk van de omvang van de opdracht.
- c. Indien ná aanvang van de werkzaamheden door TWi Support en als een voortijdige beëindiging van de opdracht gewenst is, dient door elk van de partijen een opzegtermijn van tien (10) dagen in acht genomen te worden middels schriftelijke opzegging. Partijen zullen dan niet tot enige schadevergoeding gehouden zijn.
- d. Indien de Opdrachtgever een geplaatste order geheel of gedeeltelijk annuleert, dan worden de werkzaamheden die werden verricht en de daarvoor bestelde of gereedgemaakte zaken, vermeerderd met de eventuele aan-, afvoer- en afleveringskosten daarvan en de voor de uitvoering van de overeenkomst gereserveerde arbeidstijd integraal aan de Opdrachtgever in rekening gebracht.

- e. Reeds gemaakte kosten of kosten resulterend uit aangegane verplichtingen in verband met de opdracht, worden bij ontbinding of opschorting van de overeenkomst volledig door Opdrachtgever vergoed.

#### Artikel 14 – Toepasselijk Recht

- a. De voorwaarden in al haar onderdelen wordt beheerst door het Nederlands recht.
- b. Als bevoegde rechter wijzen partijen de rechter welke bevoegd is in het arrondissement van vestiging van TWi Support.

TWi Support

1 juli 2014