

ALGEMENE LEVERINGS- EN BETALINGSVOORWAARDEN

Artikel 1 Begrippen

1. Onder Opdrachtnemer wordt verstaan Edux B.V. (te noemen Edux) evenals de personeelsleden van Edux, die door Edux zijn gemachtigd om Edux naar derden toe 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, onderzoek en/of behandeling van jeugdige(n) 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 een dienst of open activiteit 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 opdrachtnemer 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.

Artikel 2 Geldigheid van deze voorwaarden

1. De algemene voorwaarden gelden voor iedere aanbieding en iedere overeenkomst tussen opdrachtnemer en opdrachtgever, respectievelijk hun rechtsopvolgers. Afwijken van deze algemene voorwaarden kan alleen na uitdrukkelijke schriftelijke overeenstemming tussen partijen.
2. Door ondertekening van een offerte of overeenkomst accepteert opdrachtgever deze algemene voorwaarden. Deze algemene voorwaarden maken integraal deel uit van de offerte of overeenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer en zijn van toepassing op alle daarmee verband houdende handelingen en rechtshandelingen, langs welke weg ook tot stand gekomen.
3. Medewerkers van de opdrachtnemer zijn uitsluitend bij machtiging bevoegd bedingen in afwijking van de Algemene Voorwaarden overeen te komen met de opdrachtgever.
4. De toepasselijkheid van evt. inkoop- of andere voorwaarden van opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
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 stipte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.
6. Gedrags- en beroepsregels voor zover van toepassing op opdrachtnemer maken deel uit van de overeenkomst.

Artikel 3 Offertes

1. Offertes van de 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 opdracht heeft verstrekt.
2. Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat hij de opzet en de uitvoering van de opdracht 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 uitmaken van de offerte.
4. Kennelijke vergissingen in het aanbod van de opdrachtnemer binden deze niet.
5. Mondelinge toezeggingen alsmede toezeggingen van medewerkers van de opdrachtnemer 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.
7. De prijzen en tarieven in de aanbiedingen zijn exclusief BTW en andere heffingen van rijkswege, tenzij anders vermeld.

Artikel 4 Totstandkoming overeenkomst

1. De afspraken 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 daartoe door de bestuurder 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 de invloed van opdrachtnemer vallen. De opdrachtnemer heeft de inspanningsverplichting de opdracht 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. Het betrekken/inschakelen van derden door de opdrachtgever of opdrachtnemer geschiedt uitsluitend in onderling overleg.
4. Indien in de overeenkomst de naam van een medewerker is opgenomen, is opdrachtgever gerechtigd na overleg met de opdrachtgever een andere gekwalificeerde medewerker de werkzaamheden (mede) te laten verrichten, indien dit voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijk is, zonder dat dit recht geeft op ontbinding van de overeenkomst.

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 verleende opdracht, tijdig in de gewenste vorm en op de gewenste wijze ter beschikking te stellen.
2. Opdrachtgever staat in beginsel 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. Indien en voor zover opdrachtgever zulks verzoekt, worden de ter beschikking gestelde bescheiden aan deze geretourneerd.
4. De uit de vertraging in de uitvoering van de opdracht 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 Auteursrecht

1. Het auteurs- en publicatierecht op alsmede de eigendom van de door de opdrachtnemer ter beschikking gestelde materialen berusten bij de opdrachtnemer of diens rechtsverkrijger.
2. Verveelvoudigen, openbaar maken, ter beschikking stellen aan derden of kopiëren van de materialen is uitsluitend toegestaan met uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de opdrachtnemer.
3. Opdrachtgevers zijn niet gerechtigd diensten en producten van de opdrachtnemer met dezelfde of vergelijkbare inhoud aan derden aan te bieden, tenzij met uitdrukkelijke toestemming van de

opdrachtnemer.

4. Voor zover de opdrachtnemer in opdracht van de opdrachtgever een specifiek product ontwikkelt, geldt dat het auteursrecht in beginsel bij de opdrachtnemer berust, tenzij hierover voorafgaande aan de totstandkoming van de overeenkomst betreffende het geven van de opdracht afwijkende afspraken worden gemaakt.
5. Voor elke in strijd met deze bepaling verrichte handeling is de opdrachtgever een gefixeerde boete verschuldigd van € 5000,-- onverminderd het recht van de opdrachtnemer aanspraak te maken op volledige schadevergoeding. Indien er in strijd met deze bepaling toch gebruik wordt gemaakt van bedoelde materialen is opdrachtgever volledig aansprakelijk voor de daardoor eventueel ontstane directe of indirecte schade.

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 onderzoekruimte 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 opdrachtgever verantwoordelijk indien de geplande werkzaamheden als gevolg van het ontbreken van de faciliteiten geen doorgang kunnen vinden. De kosten voortvloeiend uit het feit dat de overeengekomen werkzaamheden niet volgens afspraak kunnen worden uitgevoerd zijn voor rekening van opdrachtnemer.

Artikel 9 Overmacht

1. Tijdens overmacht worden de verplichtingen van de

opdrachtnemer tot uitvoering van de overeenkomst opgeschort. Indien de periode van overmacht langer duurt dan vier weken zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst te ontbinden, zonder dat er een verplichting tot schadevergoeding ontstaat voor zowel de opdrachtnemer als de opdrachtgever. Indien lid 2 van dit artikel van toepassing is gaat de bevoegdheid (aan de zijde van de opdrachtgever) tot ontbinding ingevolge de twee voorafgaande zinnen niet verder dan gedeeltelijke ontbinding ten aanzien van de werkzaamheden die (nog) niet zijn verricht.

2. 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. Hieronder zijn onder andere begrepen 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.
3. 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 te factureren. De opdrachtgever is verplicht deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijke overeenkomst.
4. Indien in de overeenkomst de naam van een medewerker is opgenomen, is de opdrachtnemer gerechtigd na overleg met de opdrachtgever en/of afnemer een andere gekwalificeerde medewerker de werkzaamheden (mede) uit te laten voeren, indien dit voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijk is, zonder dat deze wijziging recht geeft op ontbinding van de overeenkomst.

Artikel 10 Ontbinding van de overeenkomst

1. De vordering van de opdrachtnemer op de opdrachtgever is onmiddellijk opeisbaar in de volgende gevallen:
 - indien de opdrachtnemer, na het sluiten van de overeenkomst, omstandigheden ter kennis komen die de opdrachtnemer gereede twijfel geven dat de opdrachtgever niet aan zijn verplichtingen zal voldoen;
 - indien de opdrachtnemer de opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst gevraagd heeft zekerheid te stellen voor de nakoming en deze zekerheid uitblijft dan wel onvoldoende is.
 - door de vertraging aan de zijde van de opdrachtgever niet langer van opdrachtnemer kan worden gevergd dat de overeenkomst tegen de oorspronkelijk overeengekomen condities zal worden nagekomen;
2. In de in het eerste lid genoemde situaties is de opdrachtnemer bevoegd verdere uitvoering van de overeenkomst op te schorten dan wel tot ontbinding van de overeenkomst over te gaan, een en ander onverminderd het recht van de opdrachtnemer schadevergoeding te vorderen.

Artikel 11 Wijziging opdracht c.q. meer- of minderwerk, toepasselijkheid van artikel 7:408 lid 1 BW

1. De opdrachtgever aanvaardt dat de tijdsplanning van de opdracht kan worden beïnvloed wanneer partijen tussentijds overeenkomen om de aanpak, werkwijze of omvang van de opdracht en/of de daaruit voortvloeiende werkzaamheden uit te breiden of te wijzigen. De opdrachtnemer kan niet voor iedere opdracht van tevoren exact aangeven hoeveel doorlooptijd voor het uitvoeren van de opdracht nodig zal zijn.
2. Indien de tussentijdse wijziging de overeengekomen prijs beïnvloedt dan wel niet binnen het aantal vooraf overeengekomen aantal uren van dienstverlening plaats kan vinden zal de opdrachtnemer dit de opdrachtgever zo spoedig mogelijk schriftelijk melden.
3. Indien de tussentijdse wijziging in de opdracht of opdrachtuitvoering 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 als aanvullende opdracht aan de opdrachtgever schriftelijk tijdig worden bevestigd. Opdrachtgever dient zich schriftelijk akkoord te verklaren met deze tussentijdse wijziging.
4. De opdrachtgever doet afstand van zijn recht ingevolge artikel 7:408 lid 1 BW om de opdracht te allen tijde op te kunnen zeggen. De opdrachtgever is, onverminderd het bepaalde in artikel 9 en artikel 10, gebonden aan de overeenkomst vastgelegde duur der werkzaamheden en de daarvoor overeengekomen vergoeding.

Artikel 12 Annulering opdrachten in het geval van overeengekomen jaarplanningen

1. Indien de opdrachtgever en opdrachtnemer in het kader van bijvoorbeeld een jaarplanning over een langere termijn afspraken hebben gemaakt aangaande te verrichten opdrachten en data waarop of perioden waarbinnen deze dienen te worden verricht kan opdrachtgever indien de omstandigheden daar aanleiding toe geven, tot annulering van de opdracht overgaan, mits dit tijdig, doch minimaal drie maanden voorafgaand aan de datum waarvoor de opdrachtgever en opdrachtnemer afspraken hadden gemaakt, schriftelijk aan de opdrachtnemer wordt medegedeeld.
2. In geval de opdrachtgever met inachtneming van het eerste lid tot annulering van de opdracht is overgegaan, is deze in ieder geval verplicht de door de opdrachtgever voor de uitvoering van de opdracht vervaardigde of aangeschafte materialen over te nemen en te betalen.
3. De opdrachtgever zal in geval van de beschreven annulering minimaal een schadeloosstelling verschuldigd zijn ter grootte van een derde van het bedrag van de overeengekomen prijs of het overeengekomen aantal uren. Daarnaast is de opdrachtgever verplicht opdrachtnemer te vrijwaren tegen vorderingen van derden als gevolg van annuleringen.
4. Onverminderd het vermeldde in het voorgaande lid behoudt de opdrachtnemer zich alle rechten voor om volledige nakoming van de overeenkomst en/of volledige schadevergoeding te vorderen.

Artikel 13 Betaling

1. In de overeenkomst wordt bepaald of de betaling ineens geschiedt dan wel in termijnen zal worden voldaan.
2. Alle bedragen zijn bij vooruitbetaling verschuldigd en opeisbaar, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
3. De betaling door de opdrachtgever dient binnen 14 dagen na factuurdatum te worden voldaan op één van de bank- of postrekeningen van de opdrachtnemer. Elke factuur wordt als een aparte vordering beschouwd. Na verstrijken van de betalingstermijn van twee weken is de opdrachtgever in verzuim, zonder dat daartoe nadere ingebrekestelling is vereist. Vanaf het moment waarop het verzuim intreedt kan de leverancier de wettelijke interest van de opdrachtgever vorderen.
4. Eventuele incassokosten, die gemaakt moeten worden na het verstrijken van de betalingstermijn, zijn voor rekening van de opdrachtgever. Zowel de binnen- als buitengerechtigde kosten kunnen op opdrachtgever verhaald worden.

Artikel 14 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 5% stijgen, heeft de opdrachtgever het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen. 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 betalingsverplichting onverlet.

Artikel 15 Gebreken, termijnen

1. De opdrachtgever dient terstond na de uitvoering van de overeenkomst het resultaat te (laten) onderzoeken. Hierbij dient de opdrachtgever na te gaan of het geleverde aan de overeenkomst beantwoordt. Indien de opdrachtgever gebreken constateert, dient hij deze binnen dertig dagen na de laatste dag der uitvoering van de overeenkomst schriftelijk aan de opdrachtnemer te melden. Indien een dergelijke melding niet binnen de aldus bedoelde dertig dagen wordt gedaan, wordt de opdrachtgever geacht in te stemmen met de wijze waarop de overeenkomst is uitgevoerd en vervalt het recht op reclame.
2. Tijdig aangetoonde gebreken gebreken worden door de opdrachtgever aan de opdrachtnemer gemeld. Opdrachtnemer en opdrachtgever zullen het door de opdrachtgever vermeende gebrek bespreken. Indien opdrachtnemer het eens is met het veronderstelde gebrek, maken partijen (indien mogelijk) afspraken

over het herstel van dit gebrek. De gemaakte afspraken worden schriftelijk vastgelegd en door partijen ondertekend.

3. Indien de opdrachtgever van mening is dat herstel van gebreken niet naar behoren heeft plaatsgevonden, kan een klacht worden ingediend als bedoeld in artikel 18.
4. Al dan niet vermeende gebreken schorten de betalingsverplichting niet op.

Artikel 16 Voorlichting, cursus en trainingen

1. Een voorlichtingsbijeenkomst, cursus of training (lees: activiteit) vindt geen doorgang indien er onvoldoende deelnemers zijn, dit ter beoordeling van de opdrachtnemer. Opdrachtnemer heeft het recht een persoon die zich voor een activiteit heeft aangemeld niet aan de activiteit te laten deelnemen indien deze niet voldoet aan de door de opdrachtnemer gestelde toelatingscriteria.
2. De opdrachtnemer beslist in principe vier weken voor de aanvangsdatum over het al dan niet doorgaan van bedoelde activiteit. De opdrachtnemer behoudt zich echter het recht om deze beslissing uit te stellen tot twee weken voor de aanvangsdatum.
3. Indien de in lid 1 bedoelde activiteit geen doorgang vindt zal er restitutie van het reeds betaalde deelnemersgeld plaatsvinden.
4. Annulering geschiedt schriftelijk of telefonisch bij de administratie.
 - * Gedurende de inschrijftermijn is annulering mogelijk zonder kosten voor de deelnemer.
 - * In alle andere gevallen worden bij annulering kosten in rekening gebracht:
 - Na sluiting van de inschrijftermijn tot 6 weken voor aanvang van de cursus €15,- i.v.m. administratiekosten.
 - Vanaf 6 weken tot 2 weken voor aanvang van de cursus: 50% van het cursusgeld.
 - Binnen 2 weken voor aanvang van de cursus: het gehele cursusgeld. Het is altijd mogelijk om zonder kosten een andere deelnemer aan te melden.
5. Tenzij uitdrukkelijk anders vermeld, zijn reis- en verblijfkosten van de persoon (of personen) die de betreffende werkzaamheden verrichten en aanschaffingskosten van voorgeschreven literatuur en materialen ten behoeve van deelnemers voor rekening van de opdrachtgever.
6. Indien het voor opdrachtnemer door overmacht onmogelijk is een activiteit te verzorgen zal de opdrachtnemer trachten vervanging in te zetten. Indien dit echter niet mogelijk is behoudt de opdrachtnemer zich het recht voor om de activiteit naar een ander tijdstip te verplaatsen.
7. Indien opdrachtnemer de geplande aanvangsdatum verandert, opschort dan wel vervoert, heeft de deelnemer het recht om de inschrijving kosteloos te annuleren, onder voorbehoud dat de annulering binnen twee weken na bekendmaking van de verandering door opdrachtnemer moet zijn ontvangen.

Artikel 17 Geheimhouding

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.

Artikel 18 Aansprakelijkheid

1. De opdrachtnemer zal de werkzaamheden naar beste kunnen verrichten en daarbij de verwachte zorgvuldigheid in acht nemen. Indien een fout wordt gemaakt doordat de opdrachtgever de opdrachtnemer onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, is de opdrachtnemer voor de daardoor ontstane schade niet aansprakelijk. Indien de opdrachtgever aantoont dat de schade is ontstaan door grove schuld of nalatigheid van de opdrachtnemer is deze aansprakelijk voor zover de schade door zijn verzekering wordt gedekt. De aansprakelijkheid is te allen tijde gemaximeerd tot de afgesproken prijs voor de te verrichten werkzaamheden.
2. De opdrachtgever is gehouden de opdrachtnemer te vrijwaren ter zake van vorderingen van derden.

Artikel 19 Klachtenbehandeling

1. Ontevredenheid van opdrachtgever over de gedragingen of handelswijze van medewerkers die handelen onder de verantwoordelijkheid van opdrachtgever wordt zoveel mogelijk in onderling overleg tussen partijen besproken en opgelost. Als partijen niet tot een oplossing komen dan bestaat de mogelijkheid voor opdrachtgever om een klacht in te dienen.
2. Indien de opdrachtgever een klacht heeft over de uitvoering van de overeenkomst en deze klacht geen gebrek betreft zoals bedoeld in artikel 14, is de klachtenregeling van de opdrachtnemer van toepassing. Deze klachtenregeling is gepubliceerd op de website van opdrachtnemer.

Artikel 20 Vervaltermijn

Voor zover opdrachtgever en opdrachtnemer niet anders overeen komen vervallen de vorderingsrechten en andere bevoegdheden van opdrachtgever uit welke hoofde ook jegens de opdrachtnemer in verband met het verrichten van werkzaamheden door de opdrachtnemer in ieder geval één jaar na het moment waarop opdrachtgever bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van deze rechten en bevoegdheden.

Artikel 21 Wijziging van de voorwaarden

1. De opdrachtnemer is bevoegd wijzigingen in deze voorwaarden aan te brengen. Deze wijzigingen treden in werking op het aangekondigde tijdstip van inwerkingtreding; zij betreffen de vanaf dat tijdstip af te sluiten overeenkomsten.
2. De wijzigingen werken door in reeds afgesloten overeenkomsten indien redelijkerwijs mag worden aangenomen dat de opdrachtgever met de desbetreffende wijzigingen instemt.

Artikel 22 Geschillen

1. Op alle door de leverancier gesloten overeenkomsten en eventueel nadere, ten uitvoering daarvan, gesloten overeenkomsten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing, tenzij anders is overeengekomen.

2. Alle uit de hiervoor bedoelde overeenkomsten voortvloeiende geschillen worden bij voorkeur door minnelijke schikking opgelost.
3. Die geschillen die niet door minnelijke schikking kunnen worden opgelost zullen, behoudens die ten aanzien waarvan de kantonrechter absoluut bevoegd is, uitsluitend worden berecht door de bevoegde rechter van het arrondissement waaronder opdrachtnemer ressorteert onverminderd de bevoegdheid van een andere rechter ter zake van voorlopige, conservatoire of executorialie maatregelen, tenzij de opdrachtgever binnen een maand nadat de opdrachtnemer zich schriftelijk op dit beding heeft beroepen, kiest voor beslechting door een andere, volgens de wet bevoegde, rechter.