



### Algemene dienstverleningsvoorwaarden:

Van: TWP Commerciële Diensten, gevestigd te 4153 XM Beesd aan Parkweg 92A hierna te noemen "TWP".

Vastgesteld 2 juli 2010 en gedeponneerd bij de Kamer van Koophandel Midden Nederland te Utrecht: onder nummer 11062186

### Artikel 1: Algemene begrippen

1. Onder opdrachtgever wordt verstaan degene die de opdracht voor de werkzaamheden heeft verstrekt.
2. Onder opdrachtnemer wordt verstaan degene die de opdracht voor de werkzaamheden heeft aanvaard.
3. Onder opdracht wordt verstaan het verzoek van de opdrachtgever aan de opdrachtnemer om tegen betaling werkzaamheden te verrichten.
4. Onder werkzaamheden wordt verstaan al hetgeen de opdrachtnemer ten behoeve van de opdrachtgever, binnen het kader van de door deze met het oog op diens commerciële belangen verstrekte opdrachten, maakt en onderneemt c.q. doet maken en/of ondernemen.
5. Onder offerte wordt verstaan de in meer of mindere mate gespecificeerde werkzaamheden en de begroting van de aan die werkzaamheden verbonden kosten.

### Artikel 2: Afwijkende voorwaarden

1. Deze voorwaarden gelden voor alle offertes, overeenkomsten en leveringen van de opdrachtnemer, tenzij zij geheel dan wel gedeeltelijk uitdrukkelijk schriftelijk niet van toepassing zijn verklaard, dan wel slechts van toepassing zijn verklaard voor zover niet strijdig met de schriftelijk vastgelegde afspraken tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.
2. Van deze algemene dienstverleningsvoorwaarden kan slechts worden afgeweken indien TWP dit nadrukkelijk schriftelijk vermeldt of erkent.
3. Deze algemene dienstverleningsvoorwaarden gelden ook ten gunsten van personeel en hulpkrachten van TWP, die bij uitvoering van de overeenkomst werkzaam zijn, alsmede ten gunsten van derden, door wie TWP de overeenkomst geheel of gedeeltelijk laat uitvoeren
4. De opdrachtgever aanvaardt de toepasselijkheid van deze algemene dienstverleningsvoorwaarden ook en onvoorwaardelijk voor alle toekomstige overeenkomsten en aanbiedingen tot overeenkomsten.



Commerciële Diensten



### Artikel 3: Offertes

1. Indien TWP in een offerte een opgave doet van de kosten, welke haar diensten in een bepaald geval met zich mee zullen brengen, geschiedt deze opgave vrijblijvend en aan de hand van een schatting van de te besteden tijd op basis van de gegevens, die bekend zijn op het moment van uitbrengen van de offerte. Bij het uitbrengen van een offerte wordt er vanuit gegaan, dat de opdrachtgever steeds tijdig, juist, volledig en efficiënt de medewerking geeft en de bescheiden en inlichtingen verstrekt, die voor het verlenen van de diensten van belang is c.q. zijn.
2. Alle offertes zijn vrijblijvend, tenzij in de offerte een termijn voor de aanvaarding wordt gesteld, en geschieden exclusief BTW en eventuele verzend, transport- en portokosten, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld.
3. Indien en voor zover TWP in een offerte een termijn voor aanvaarding heeft gesteld, komt een overeenkomst tot stand door volledige en onvoorwaardelijke aanvaarding van die offerte door de opdrachtgever middels ondertekening van de door TWP opgestelde en toe gezonden opdrachtbevestiging.
4. Tenzij uitdrukkelijk anders vermeld gelden alle geoffreerde of overeengekomen prijzen in euro's
5. Overschrijdingen van offertes tot 10% worden als begrotingsrisico door de opdrachtgever geaccepteerd en behoeven dan ook niet als zodanig te worden gemeld.

### Artikel 4: Medewerking door de opdrachtgever

1. Opdrachtgever is gehouden aan alle gegevens, bescheiden en faciliteiten, welke TWP overeenkomstig zijn oordeel nodig heeft voor het correct uitvoeren van de verleende opdracht, tijdig en in de gewenste vorm en op de gewenste wijze ter beschikking te stellen.
2. Opdrachtgever is gehouden TWP onverwijld te informeren omtrent feiten en omstandigheden die in verband met de uitvoering van de opdracht van belang kunnen zijn
3. Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aan TWP ter beschikking gestelde gegevens, bescheiden en faciliteiten, ook indien deze van derden afkomstig zijn, voorzover uit de aard van de opdracht niet anders voortvloeit.

### Artikel 5: Uitvoering van de overeenkomst

1. In geval van aantoonbare wijziging van een of meer van de kostprijsbepalende factoren zoals inkooprijzen, koersen, lonen belastingen, rechten, lasten, vrachten en dergelijke na aanbieding c.q. totstandkoming van de transactie, is TWP gerechtigd de



Commerciële Diensten



- overeengekomen prijzen dienovereenkomstig te wijzigen, een en ander voor zover zulks niet bij de wet verboden is, en ongeacht de wijziging voor TWP als dan niet voorzienbaar was ten tijde van het sluiten van de transactie.
2. Voor het geval een behoorlijke uitvoering van een met TWP aangegane overeenkomst met zich meebrengt dat ook werkzaamheden worden uitgevoerd, die aanvankelijk niet tot de overeenkomst behoorden, wordt de overeenkomst geacht zich ook tot deze andere werkzaamheden uit te strekken en wordt de daaraan bestede tijd op de gebruikelijke wijze aan de opdrachtgever in rekening gebracht
  3. TWP is gerechtigd om, indien dit tot een goede uitvoering van een aangegane overeenkomst noodzakelijk of bevorderlijk is, derden bij de uitvoering van de opdracht in te schakelen en de kosten van deze inschakeling aan de opdrachtgever in rekening te brengen.
  4. TWP verplicht zich tot uitvoering van een opdracht volgens de grondbeginselen van een deugdelijke beroepsbeoefening
  5. TWP verplicht zich tot geheimhouding van alle bijzonderheden, waarvan hij in verband met de uitvoering van een overeenkomst kennis neemt en waarvan het vertrouwelijke karakter hem is medegedeeld of uit de omstandigheden duidelijk had dienen te zijn. Deze geheimhoudingsplicht geldt niet in zoverre TWP op grond van een wettelijke verplichting gehouden mocht zijn de geheimhoudingsplicht te doorbreken.

#### Artikel 6: Betaling

1. Betaling door opdrachtgever dient, zonder aftrek, korting of schuldverrekening te geschieden binnen de daarvoor overeengekomen termijnen, doch in geen geval later dan 14 dagen na factuurdatum. Betaling dient te geschieden in Nederlandse valuta doormiddel van overmaking ten gunste van een door TWP aan te wijzen bankrekening. Bezwaren tegen de ingediende facturen schorten de betalingsverplichting niet op.
2. TWP behoudt zich de eigendom van geleverde producten voor tot op het moment dat de terzake verschuldigde koopsom, inclusief eventuele rente, incassokosten e.d., betaald en door TWP geheel ontvangen zijn, ook indien de geleverde producten inmiddels zijn bewerkt of verwerkt zijn in andere producten
3. Indien de opdrachtgever niet binnen de gestelde termijn betaald, zal hij geacht worden van rechtswege in verzuim te zijn zonder dat daarvoor enige sommatie of in gebrekenstelling vereist is
4. Vanaf dat moment zullen een contractuele rente, gelijk aan de wettelijke rente als bedoeld in artikel 6:119 van het Burgerlijk Wetboek vermeerderd met twee procentpunten, alsmede gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten gemaakt teneinde de nakoming, ontbinding en/of schadevergoeding te vorderen, voor



Commerciële Diensten



- rekening van de opdrachtgever zijn, behoudens voor zover TWP door onherroepelijke rechterlijke uitspraak te dier zake in het ongelijk is gesteld.D
5. De buitengerechtelijke incassokosten zullen geacht worden tenminste 15 % van het nog verschuldigde bedrag belopen, met een minimum van € 500,00
  6. Indien meerdere opdrachtgevers in onderlinge samenhang een overeenkomst met TWP zijn aangegaan of indien door TWP in onderlinge samenhang aan meerdere opdrachtgevers een aanbieding tot het aangaan van overeenkomsten is uitgebracht of bevestigd, zullen al deze opdrachtgevers ten opzichte van TWP hoofdelijk aansprakelijk zijn voor de betaling van het aan TWP verschuldigde, één en ander zowel voor wat betreft de levering waarop de overeenkomst of aanbieding tot het aangaan van een overeenkomst betrekking heeft als voor wat betreft latere overeenkomsten. Dit geldt met name ook indien meerdere opdrachtgevers voor gezamenlijke rekening handelen.
  7. Verrekening van door TWP gehonoreerde klachten of retourzendingen is eerst toegestaan na ontvangst van een creditnota van TWP
  8. Ongeacht andersluidende betalingsafspraken is TWP steeds gerechtigd van de opdrachtgever het stellen van genoegzame zekerheid voor de correcte nakoming van de overeenkomst te verlangen, dan wel om voorafgaande betaling of contante betaling te verlangen.

#### Artikel 7: Inschakeling van derden

1. Indien zulks naar het oordeel van de opdrachtnemer redelijkerwijs noodzakelijk is voor een goede vervulling van een opdracht, dan wel uit de aard van een opdracht voortvloeit, is de opdrachtnemer gerechtigd om namens en voor rekening van de opdrachtgever derden opdracht, tot levering of anderszins ter beschikking van goederen en/of diensten te geven.
2. De aansprakelijkheid voor werkzaamheden ten behoeve van de opdrachtgever, die TWP aan een derde heeft opgedragen is beperkt tot zover als de derde TWP effectief vrijwaard. TWP zal al hetgeen doen, respectievelijk de opdrachtgever alle medewerking verlenen die van hem gevergd kan worden om in voorkomend geval een zo hoog mogelijke schadevergoeding van de betrokken derde te verkrijgen
3. De opdrachtgever vrijwaart TWP tegen alle schade aanspraken van derden ter zake van de juistheid en de feitelijke inhoud van in opdracht van de opdrachtgever vervaardigde communicatie uitingen en andere commerciële diensten die aan hem zijn voorgelegd.

#### Artikel 8: Ontbinding

##### 8.1 Indien:



Commerciële Diensten



1. de opdrachtgever enige op hem rustende verplichting bijv. betalingen jegens TWP niet, niet tijdig of niet juist nakomt;
2. de opdrachtgever failliet verklaard wordt, een verzoek daartoe ingediend is, of in surseance van betaling verkeert;
3. op het geheel of een gedeelte van zijn eigendommen beslag wordt gelegd;
4. de opdrachtgever krachtens rechterlijk vonnis handelingsonbekwaam is geworden of van zijn vrijheid is beroofd;
5. de opdrachtgever ontbonden of geliquideerd wordt of, indien het een natuurlijk persoon betreft, overlijdt;
6. de opdrachtgever overgaat tot staking of daartoe is overgegaan, overdracht van zijn bedrijf in een op te richten of reeds bestaand bedrijf en opdrachtgever nog niet aan al zijn verplichtingen jegens TWP heeft voldaan, heeft TWP het recht door het enkel plaatsvinden van een der gemelde omstandigheid, zonder dat enige waarschuwing of in gebrekenstelling of rechterlijke tussenkomst vereist zal zijn, hetzij de overeenkomst als ontbonden te beschouwen, hetzij enig bedrag, door opdrachtgever aan TWP verschuldigd, in zijn geheel op te eisen. Daarnaast heeft TWP het recht om van de opdrachtgever vergoedingen te vorderen van alle kosten, schaden en intresten daarmee verband houdend.

#### Artikel 9: Annulering & Opzegtermijn door Opdrachtgever

1. Annulering door opdrachtgever van de in de opdrachtbevestiging overeengekomen opdracht dient altijd schriftelijk plaats te vinden en heeft de onderstaande annuleringskosten als bedrag van het verschuldigde orderbedrag tot gevolg.  
Commerciële Diensten: Tot 15 werkdagen voor aanvang zijn de annuleringskosten 10 %.  
Tussen de 15 en 5 werkdagen voor aanvang zijn de annuleringskosten 50 %.  
Korter dan 5 werkdagen voor aanvang zijn de annuleringskosten 100 %
2. Voor afgesproken termijnen "Pilot" is het niet mogelijk deze te onderbreken of te annuleren.
3. TWP hanteert een opzegtermijn van 1 volle kalendermaand voor projecten na iedere pilot, na deze kalender maand zullen de werkzaamheden door TWP worden beëindigd, verzamelde gegevens komen de opdrachtgever toe, nadat aan alle betalingen is voldaan aan TWP.

#### Artikel 10: Annulering en overmacht door TWP

1. TWP streeft ernaar een geplande opdracht altijd ten uitvoer te brengen.
2. In geval TWP door overmacht wordt verhinderd de overeengekomen werkzaamheden geheel of gedeeltelijk uit te voeren, heeft hij het recht om zonder gerechtelijke tussenkomst de uitvoering der overeenkomst op te schorten of de overeenkomst



Commercïële Diensten



geheel of gedeeltelijk als ontbonden te beschouwen, zulks te zijner keuze, zonder dat hij tot enige schadevergoeding of garantie is gehouden.

3. Onder overmacht wordt ten dezen verstaan: staking, uitsluiting, brand, machinebreuk en andere bedrijfsstoornissen, hetzij bij TWP, hetzij bij zijn leveranciers van goederen, diensten en storingen en andere buiten zijn macht liggende gebeurtenissen, zoals oorlog, aanslagen, blokkade, oproer, epidemie, devaluatie, overstroming, evacuatie en stormen, alsmede plotselinge verhoging van invoerrechten en accijnzen en/of belastingen, vertraging of uitblijven van levering door leveranciers, het niet verkrijgen van benodigde vergunningen en andere overheidsmaatregelen.

#### Artikel 11: Reclameren

1. Klachten van de opdrachtgever betreffende de uitvoering van de door TWP verrichte werkzaamheden, geven de opdrachtgever niet het recht zijn betalingsverplichtingen op te schorten.
2. Op straffe van verlies van het recht op de klacht in of buiten rechte een beroep te doen, dienen klachten schriftelijk te worden ingediend binnen 5 werkdagen nadat de opdrachtgever van de klacht kennis heeft genomen, of van de klacht redelijkerwijs kennis had kunnen nemen.
3. Klachten omtrent de hoogte of samenstelling van de factuur dienen binnen 5 werkdagen na dagtekening van de factuur schriftelijk in het bezit van TWP te zijn. Bij gebreke hiervan heeft TWP het recht de klacht naast zichneer te leggen en verliest de opdrachtnemer het recht op de klacht in of buiten rechte een beroep te doen.

#### Artikel 12: Afstand van rechten

1. Het niet direct afdwingen van enige bepaling of voorwaarde in de transactie door TWP zal de rechten en bevoegdheden van TWP onder deze transactie niet beïnvloeden of beperken. Afstand van recht van enige bepaling of voorwaarde in de transactie zal uitsluitend van kracht zijn indien deze schriftelijk is gedaan

#### Artikel 13: Strijdige clausules

1. In geval deze algemene dienstverleningsvoorwaarden en de opdrachtbevestiging onderling tegenstrijdige Voorwaarden bevatten, gelden de in de opdrachtbevestiging opgenomen voorwaarden.

#### Artikel 14: Concurrentie beding



Commerciële Diensten



1. Geen der partijen mag tijdens de uitvoering van de opdracht binnen 1 jaar na beëindiging van de opdracht personen die vanuit de wederpartij betrokken zijn of betrokken zijn geweest bij de uitvoering van de opdracht in dienst nemen of tewerkstellen via derden of met deze personen over indiensttreding onderhandelen dan in overleg met de wederpartij.

#### Artikel 15: Retentierecht en Opschortingrecht

1. Indien de opdrachtgever in gebreke blijft met betrekking tot betaling van het aan TWP verschuldigde, heeft TWP het recht aan hem door of namens de opdrachtgever ter hand gestelde bescheiden, alsmede de uitkomsten van zijn werkzaamheden achter te houden, totdat integrale betaling van het aan TWP verschuldigde heeft plaatsgevonden of toereikende zekerheid voor betaling daarvan is gesteld.

#### Artikel 16: Adres

1. Facturen, correspondentie en dergelijke van TWP zullen geacht worden de opdrachtgever te hebben bereikt, indien zij zijn verzonden aan het adres van de opdrachtgever, dat door de opdrachtgever laatstelijk als zodanig aan TWP is medegedeeld.

#### Artikel 17: Woonplaats

1. Partijen kiezen terzake van de uitvoering van de overeenkomst vestigingsplaats te Beesd.
2. De aldaar bevoegde rechter zal bij uitsluiting van ieder ander kennis nemen van eventuele geschillen, behoudens voorzover artikel 17 van het E.E.G.- Executieverdrag op de verhouding tussen partijen van invloed is en behoudens voorzover het betreft de wettelijke bevoegdheid van de kantonrechter op grond van bepaalde in artikel 100 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering

#### Artikel 18: Toepasselijk recht

1. Het Nederlands recht is bij uitsluiting van ieder ander rechtsstelsel van toepassing op alle aangelegenheden de overeenkomst of de uitvoering van de overeenkomst betreffende.

#### Artikel 19: Wijzigingen

1. TWP is steeds bevoegd deze algemene dienstverleningsvoorwaarden te wijzigen.



Commerciële Diensten



2. Wijzigingen zullen voor de opdrachtgever slechts verbindend worden, indien TWP de gewijzigde algemene dienstverleningsvoorwaarden heeft gedeponneerd bij een Kamer van Koophandel en Fabrieken of bij de griffie van een arrondissementsrechtbank, alsmede de opdrachtgever van de wijziging van de algemene dienstverleningsvoorwaarden heeft kennis gegeven en 14 dagen na dagtekening van deze kennisgeving zijn verstreken, zonder dat de opdrachtgever TWP schriftelijk te kennen heeft gegeven met de wijziging niet in te stemmen.
3. Indien een opdrachtgever tijdig en gemotiveerd te kennen geeft met de wijziging van de algemene dienstverleningsvoorwaarden niet in te stemmen, zullen op de verhouding tussen hem en TWP die voorwaarden van toepassing blijven, die voor de wijziging van de algemene dienstverleningsvoorwaarden van toepassing waren.

