

ALGEMENE VOORWAARDEN - PRAGMARKETING

1. Algemeen

In de algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- a) Opdrachtgever: de partij die de opdracht geeft;
- b) Opdrachtnemer: (Arie van Dusseldorp, handelend onder de naam Pragmarketing, marketing adviseusbureau, hierna aan te duiden als Pragmarketing);

2. Toepasselijkheid

- a) De algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes en werkzaamheden afkomstig van respectievelijk uitgevoerd door Pragmarketing, alsmede op alle overeenkomsten tussen Pragmarketing en opdrachtgevers, respectievelijk hun rechtsopvolgers.
- b) De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met opdrachtgevers, voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken.

3. Grondslag offertes/aanbiedingen en overeenkomsten

- a) Offertes van Pragmarketing zijn gebaseerd op de informatie die door de opdrachtgever is verstrekt. De opdrachtgever staat ervoor in dat zij daarbij naar beste weten daarbij alle essentiële informatie voor de opzet en uitvoering van de opdracht heeft verstrekt. Pragmarketing zal de door haar te verrichten diensten naar beste inzicht en vermogen, en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.
- b) Offertes van Pragmarketing zijn steeds vrijblijvend, ook indien daarin een termijn of geldigheidsduur is vermeld, tenzij uitdrukkelijk anders en schriftelijk is overeengekomen.
- c) Pragmarketing is in alle gevallen eerst gebonden, nadat zij een opdracht of een afspraak schriftelijk heeft aanvaard, respectievelijk heeft bevestigd, tenzij uitvoering van de opdracht zonder zodanige bevestiging plaatsvindt, in welk geval de factuur tevens geldt als schriftelijke bevestiging van de overeenkomst.

4. Totstandkoming van de overeenkomst

- a) De overeenkomst tussen de opdrachtgever en Pragmarketing komt tot stand op het moment dat de voor akkoord ondertekende overeenkomst door Pragmarketing is ontvangen.
- b) De overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de inhoud, aard of strekking van de verleende opdracht voortvloeit dat deze voor bepaalde tijd is aangegaan.

5. Ter beschikkingstelling van informatie, medewerkers en werkruimte door de opdrachtgever

- a) Opdrachtgever is gehouden alle gegevens en documenten, welke Pragmarketing overeenkomstig haar oordeel nodig heeft voor het correct uitvoeren van de verleende opdracht, of waarvan opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de opdracht, tijdig in de gewenste vorm en op de gewenste wijze ter beschikking te stellen.
- b) Teneinde de uitvoering van de opdracht goed en zoveel mogelijk volgens het tijdschema te laten verlopen, zullen de medewerkers van de eigen organisatie van de opdrachtgever, die bij de werkzaamheden van Pragmarketing betrokken zullen zijn, tijdig ter beschikking van Pragmarketing worden gesteld. Voorts zal door de opdrachtgever een contactpersoon als aanspreekpunt in alleaangelegenheden betreffende de overeenkomst worden aangewezen.
- c) Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aan Pragmarketing ter beschikking gestelde gegevens, documenten en medewerkers, ook indien deze van derden afkomstig zijn. Pragmarketing is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat Pragmarketing is uitgegaan van de door opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige informatie, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor haar kenbaar had behoren te zijn.

- d) Indien de voor de uitvoering van de opdracht benodigde gegevens niet, niet tijdig of niet behoorlijk aan Pragmarketing worden verstrekt, heeft Pragmarketing het recht de uitvoering van de opdracht op te schorten. De uit de vertraging in de uitvoering van de opdracht voortvloeiende extra kosten en extra honorarium, ontstaan door het niet, niet tijdig of niet behoorlijk ter beschikking stellen van de verlangde gegevens en bescheiden, zijn voor rekening van de opdrachtgever.
- e) Indien en voorzover opdrachtgever zulks verzoekt, worden de ter beschikking gestelde bescheiden aan deze geretourneerd.
- f) Op verzoek van Pragmarketing verschaft de opdrachtgever op zijn locatie kosteloos een eigen werkruimte/ plek en/of vergaderruimte met de door Pragmarketing benodigde faciliteiten.

6. Uitvoering van de opdracht, inspanningsverbintenis

- a) Pragmarketing bepaalt in overleg met de opdrachtgever de wijze waarop de verleende opdracht wordt uitgevoerd.
- b) Gezien de aard van de werkzaamheden kan Pragmarketing zich er slechts toe verbinden dat zij zich op een zorgvuldige, professionele en betrokken wijze zal inspannen het in de opdracht geformuleerde resultaat te bereiken. Deze verplichting heeft het karakter van een 'inspanningsverplichting', omdat het bereiken van het beoogde resultaat niet kan worden gegarandeerd.
- c) Pragmarketing verplicht zich tot een toereikende informatieverstrekking aan de opdrachtgever.
- d) Pragmarketing kan pas dan meer werkzaamheden verrichten en aan opdrachtgever in rekening brengen dan waartoe opdracht is verstrekt, indien opdrachtgever hiervoor, voorafgaand aan de meer-werkzaamheden, schriftelijk toestemming heeft verleend, tenzij de aard van het meerwerk, dan wel de spoedeisendheid van de werkzaamheden zodanig is dat voorafgaande toestemming niet kan worden afgewacht.
- e) Indien Pragmarketing derden bij de uitvoering van de opdracht wenst te betrekken voor het verrichten van substantiële werkzaamheden, zal zij daartoe slechts overgaan na daarover met opdrachtgever overeenstemming te hebben bereikt. Het bepaalde in de vorige zin is van overeenkomstige toepassing op de opdrachtgever.

7. Honorarium

- a) Het honorarium van Pragmarketing berust op een uurtarief, een abonnementstarief of een vastgestelde vergoeding tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen. Overige voor de uitvoering van de overeenkomst door Pragmarketing noodzakelijk geachte kosten zoals reis- en verblijfkosten, aanschaf van informatie en materialen, worden indien van toepassing volledig in rekening gebracht.
- b) Het honorarium wordt voor vooraf vastgesteld door beide partijen. Indien er gebruik wordt gemaakt van een urenvergoeding waarbij de uren nog vastgesteld worden, wordt dit expliciet opgenomen in het opdrachtdocument.
- c) Voorzover niet uitdrukkelijk anders is overeengekomen zijn de bedragen altijd exclusief de verschuldigde omzetbelasting.
- d) Het honorarium van Pragmarketing is niet afhankelijk van de uitkomst van de verleende opdracht; tenzij expliciet en schriftelijk vastgelegd en ondertekend door opdrachtgever en Pragmarketing.

8. Betalingsvoorwaarden

- a) Het honorarium en de vaste kosten, zoals in artikel 7 genoemd, worden maandelijks in de eerste week van de lopende maand in rekening gebracht tenzij expliciet anders vastgelegd tussen partijen.
- b) Betalingen dienen, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen, steeds plaats te vinden binnen 14 dagen na factuurdatum zonder aftrek, korting of schuldverrekening en zonder opschorting wegens een vermeende of daadwerkelijke tekortkoming van Pragmarketing.
- c) Betaling dient te geschieden in Euro valuta door overmaking ten gunste van het door Pragmarketing op de factuur vermelde bankrekeningnummer.

- d) Indien opdrachtgever niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, is opdrachtgever van rechtswege in verzuim. Pragmarketing is gerechtigd, zonder nadere ingebrekestelling en onverminderd de overige rechten van Pragmarketing, vanaf de datum van de factuur de opdrachtgever de rente inrekening te brengen van 4% per maand, een gedeelte van een maand voor een maand gerekend, tot op de datum van algehele voldoening.
- e) Indien betaling binnen de gestelde betalingstermijn achterwege blijft, zal Pragmarketing een aanmaning sturen. Indien betaling achterwege blijft binnen de in de aanmaning gestelde termijn kan Pragmarketing, met een beroep op de onzekerheidsexceptie, zijn werkzaamheden opschorten, ook voor andere opdrachten van opdrachtgever dan waarop de onbetaalde declaratiebetrekking heeft. Pragmarketing is niet aansprakelijk voor eventueel uit een dergelijke opschorting voortvloeiende schade. Pragmarketing is verder gerechtigd alle stukken, al dan niet met betrekking tot de opdracht waarop de onbetaalde declaratie betrekking heeft, onder zich te houden tot op het moment dat betaling heeft plaatsgevonden.
- f) In geval van liquidatie, (dreigend) faillissement of surséance van betaling van opdrachtgever zullen de verplichtingen van opdrachtgever direct opeisbaar zijn.
- g) Door opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds ter afdoening 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.
- h) Alle in redelijkheid daadwerkelijk gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke (incasso)kosten, die Pragmarketing maakt als gevolg van de niet-nakoming door opdrachtgever van diens betalingsverplichtingen, komen ten laste van opdrachtgever en worden berekend volgens het incassotarief van de Nederlandse Orde van Advocaten, met een minimum van € 125,00.
- i) Indien de financiële positie of het betalingsgedrag van opdrachtgever naar het oordeel van Pragmarketing daartoe aanleiding geeft, is Pragmarketing gerechtigd van opdrachtgever te verlangen, dat deze onverwijld (aanvullende) zekerheid stelt in een door Pragmarketing te bepalen vorm. Indien opdrachtgever nalaat de verlangde zekerheid te stellen, is Pragmarketing gerechtigd, onverminderd haar overige rechten, de (verdere) uitvoering van de overeenkomst onmiddellijk op te schorten en is al hetgeen opdrachtgever aan Pragmarketing uitwelke hoofde ook verschuldigd is, direct opeisbaar.
- j) Indien de opdracht is verstrekt door meer dan één opdrachtgever, zijn alle opdrachtgevers hoofdelijk aansprakelijk voor denakoming van de verplichtingen zoals in dit artikel aangegeven (ongeacht de tenaamstelling van de declaratie).

9. Wijziging van de opdracht c.q. meerwerk

- a) De opdrachtgever aanvaardt dat de tijdsplanning van de opdracht kan worden beïnvloed, indien de partijen tussentijds schriftelijkovereenkomen de aanpak, werkwijze of omvang van de opdracht en/of de daaruit voortvloeiende werkzaamheden uit te breiden of te wijzigen.
- b) Indien de tussentijdse wijziging het overeengekomen honorarium of de kostenvergoeding beïnvloedt, zal Pragmarketing dit de opdrachtgever zo spoedig mogelijk melden.
- c) Indien een tussentijdse wijziging in de opdracht of opdrachttuitvoering ontstaat door toedoen van de opdrachtgever, zal Pragmarketing de noodzakelijke aanpassingen aanbrengen, indien de kwaliteit van de dienstverlening dit vergt.
- d) Indien een dergelijke aanpassing leidt tot meerwerk van structurele aard, zal Pragmarketing daaromtrent zo spoedig mogelijk in overleg met de opdrachtgever treden.

10. Termijnen

- a) Opgave van de leveringstermijnen dan wel van enige andere termijn, waarbinnen Pragmarketing aan haar verplichtingen moet voldoen wordt naar beste weten gedaan, maar deze opgave zal nimmer een fatale termijn zijn, tenzij uitdrukkelijk anders is bedongen.
- b) In geval van niet tijdige levering of nakoming dient de opdrachtgever Pragmarketing schriftelijk aan te manen, waarbij aan Pragmarketing alsnog een redelijke verlenging van tenminste veertien dagen van de leveringstermijn wordt toegestaan. Eerst indien deze termijn wordt overschreden is de opdrachtgever gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, voor zover nog geen levering heeft plaatsgevonden, zonder dat Pragmarketing overigens in dat geval tot schadevergoeding gehouden zal zijn.

11. Overmacht

- a) Tijdens overmacht worden de verplichtingen van Pragmarketing opgeschort. Indien de periode, waarin de overmacht voortduurt en nakoming van de verplichtingen door Pragmarketing niet mogelijk is, langer duurt dan twee maanden, zijn partijen bevoegd de overeenkomst zonder gerechtelijke tussenkomst te ontbinden, zonder dat er in dat geval een verplichting tot schadevergoeding bestaat.
- b) Indien Pragmarketing 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 geleverde c.q. het leverbare deel afzonderlijk te factureren en is zij de opdrachtgever gehouden deze factuur te voldoen, als betrof het een afzonderlijk contract.
- c) Onder overmacht in de zin van dit artikel zal onder andere zijn begrepen stakingen, ziekte en tijdelijke of blijvende arbeidsongeschiktheid van Pragmarketing, ziekte van het personeel, vervoersstoringen, een en ander zowel als deze voorkomen bij het bedrijf van Pragmarketing als bij haar toeleveranciers respectievelijk de derden waarvan Pragmarketing bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik maakt.
- d) Pragmarketing heeft eveneens het recht zich op overmacht te beroepen, indien de niet toerekenbare omstandigheid, die nakoming van haar verbintenis verhindert, intreedt nadat zij aan haar verplichtingen had moeten voldoen.

12. Reclame

- a) Reclames dienen schriftelijk en gemotiveerd binnen 2 maanden nadat de omstandigheden waarover gereclameerd wordt zich hebben voorgedaan en in ieder geval binnen 2 maanden na het einde van de overeenkomst te worden overgebracht.
- b) Bij gebreken welke slechts een deel van de gehele opdracht betreffen, bestaat niet het recht tot weigering van de overige overeengekomen prestaties.
- c) In geval van gerechtvaardigde reclame is Pragmarketing gehouden tot het binnen een redelijke termijn herstellen van fouten dan wel tot restitutie van de vergoeding, die betrekking heeft op het gedeelte van de opdracht waar de reclame betrekking op heeft, zulks naar keuze van Pragmarketing. Pragmarketing is niet aansprakelijk voor enige door de opdrachtgever als gevolg van de afgekeurde werkzaamheden geleden schade.
- d) Reclames geven aan de opdrachtgever nimmer het recht factuurbedragen niet of niet tijdig te betalen of betaling van de factuurbedragen op te schorten.

13. Opzegging, opschorting en ontbinding

- a) De standaard opzegtermijn van getekende opdrachten, overeenkomsten of gelijkaardige afspraken is maximaal volle 2 kalendermaanden na de maand van opzegging.
- b) Pragmarketing is bevoegd de verdere uitvoering van de overeenkomst op te schorten, dan wel de overeenkomst met onmiddellijke ingang zonder gerechtelijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden indien: aan de opdrachtgever voorlopig of definitief uitstel van betaling is verleend, door de opdrachtgever op grond van financiële omstandigheden een betalingsregeling wordt aangeboden, dan wel de opdrachtgever in staat van faillissement is verklaard, dan wel Pragmarketing op overige redelijke gronden het vermoeden heeft dat de opdrachtgever niet aan zijn verplichtingen zal voldoen; de opdrachtgever niet behoorlijk of niet tijdig aan een voor haar uit de overeenkomst voortvloeiende verplichting voldoet één of ander onverminderd alle overige aan Pragmarketing toekomende rechten, waaronder het recht volledige betaling en/of schadevergoeding te eisen.
- c) Opschorting en (gedeeltelijke) ontbinding van de opdracht zal gemotiveerd en schriftelijk aan de opdrachtgever worden bekendgemaakt.
- d) Bij het zich voordoen van de in lid 1 bepaalde omstandigheden wordt hetgeen Pragmarketing van de opdrachtgever te vorderen heeft steeds en met onmiddellijke ingang opeisbaar.
- e) Bij een tussentijdse opzegging wordt een opzegtermijn van 1 maand in acht genomen. Bij gebreke zal de opdrachtgever aan Pragmarketing een schadeloosstelling naar billijkheid verschuldigd zijn. Een tussentijdse opzegging dient schriftelijk en gemotiveerd aan de wederpartij te worden medegedeeld. Indien de partij die opzegt dit nalaat, kan de wederpartij de opzegging schriftelijk bevestigen.
- f) Zegt Pragmarketing de overeenkomst op dan draagt zij ervoor zorg dat opdrachtgever daarvan zo min mogelijk nadeel ondervindt.

14. Aansprakelijkheid

- a) Pragmarketing zal haar werkzaamheden naar beste kunnen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap verrichten en daarbij de zorgvuldigheid in acht nemen die van haar kan worden verwacht.
- b) Pragmarketing aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid jegens de opdrachtgever, behoudens voor zover deze aantoonbaar zou zijn geleden ten gevolge van opzet of grove onachtzaamheid aan de zijde van Pragmarketing. In het laatstgenoemde geval is de aansprakelijkheid van Pragmarketing beperkt tot het bedrag dat zij voor de schadeveroorzakende prestatie in rekening heeft gebracht.
- c) Opdrachtgever vrijwaart Pragmarketing voor vorderingen van derden wegens schade die veroorzaakt is doordat opdrachtgever aan Pragmarketing onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, tenzij opdrachtgeveraantoont dat de schade op generlei wijze verband houdt met verwijtbaar handelen of nalaten zijnerzijds dan wel veroorzaakt is door opzet of grove schuld van Pragmarketing.
- d) Opdrachtgever zal door Pragmarketing ingeschakelde derden nimmer aanspreken. Pragmarketing zal nimmer aansprakelijk zijn voor de schade die het gevolg is van: onjuiste en/of onvolledige en/of niet tijdig verstrekte gegevens afkomstig van de opdrachtgever. De opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de voor het project essentiële informatie. verlies van gegevens. De opdrachtgever zal zorgdragen voor back-ups van programma's en bestanden, respectievelijk kopieën van andere gegevens, die door de opdrachtgever aan Pragmarketing ter beschikking worden gesteld. iedere tekortkoming van de opdrachtgever bij de naleving van zijn verplichtingen, waaronder begrepen het verlenen van en voldoende medewerking bij de uitvoering van de overeenkomsten/of gebrekkige installatie, modellen of instrumenten, zoals software.
- e) Pragmarketing zal niet aansprakelijk worden gesteld, indien de opdrachtgever de mogelijkheid heeft zich ter zake van het ontstaan van de schade rechtstreeks op een derde dan wel op zijn verzekeringsmaatschappij te verhalen.
- f) Eventuele aanspraken van de opdrachtgever dienen binnen 2 maanden na het ontdekken van de schade, maar uiterlijk binnen 2 maanden na het einde van de overeenkomst, schriftelijk te zijn ingediend, bij gebreke waarvan de opdrachtgever zijn rechten heeft verwerkt.

15. Geheimhouding

- a) Beide partijen zijn gehouden tot geheimhouding van bedrijfsinformatie, technische informatie en/of documentatie, alsmede van alle andere gegevens afkomstig van de andere partij, die als vertrouwelijk zijn aan te merken.
- b) Pragmarketing is, tenzij zij een wettelijke of beroepspllicht tot bekendmaking heeft, verplicht tot geheimhouding tegenover derden m.u.v. het tussenkomstbureau indien Pragmarketing en opdrachtgever daar gebruik van maken.
- c) Pragmarketing is niet gerechtigd de informatie die aan haar door de opdrachtgever ter beschikking wordt gesteld aan te wenden tot een ander doel dan waarvoor zij werd verkregen.
- d) Pragmarketing zal haar verplichtingen op grond van dit artikel opleggen aan door haar eventueel ingeschakelde derden.
- e) Partijen zullen er voor zorgdragen, voorzover relevant, dat hun werknemers de in lid 1 geregelde geheimhoudingspllicht naleven.
- f) Binnen 10 dagen na beëindiging van de overeenkomst zullen partijen desgewenst alle door de geheimhoudingspllicht bestreken documenten en gegevens alsmede kopieën hiervan aan de andere partij retourneren.
- g) De in dit artikel opgenomen verplichtingen blijven bestaan na de beëindiging van de overeenkomst.

16. Toepasselijk recht en forumkeuze

- a) Op alle overeenkomsten tussen opdrachtgever en Pragmarketing waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, is Nederlands recht van toepassing.

- b) Indien een of meer bepalingen uit de algemene voorwaarden nietig zijn of niet rechtsgeldig worden, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden van kracht blijven.

17. Verhouding overeenkomst en algemene voorwaarden

- a) Pragmarketing is bevoegd wijzigingen in deze voorwaarden aan te brengen en opdrachtgever hier tijdig schriftelijk over te informeren indien dit van toepassing is op de aangenomen of aan te nemen opdracht.
- b) Indien sprake is van strijdigheid van de overeenkomst tussen Pragmarketing en opdrachtgever dan wel van de driepartijenovereenkomst met de onderhavige algemene voorwaarden, prevaleert de overeenkomst.

18. Vervaltermijn

- a) Voor zover in de overeenkomst of deze algemene voorwaarden niet anders is bepaald, vervallen vorderingrechten en andere bevoegdheden van opdrachtgever uit welke hoofde ook jegens Pragmarketing in verband met het verrichten van werkzaamheden door Pragmarketing in ieder geval na één jaar na het moment waarop opdrachtgever bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van deze rechten en bevoegdheden.

19. Aanzeggingen met rechtsgevolg

- b) Alle aanzeggingen met rechtsgevolg dienen te geschieden bij aangetekende brief of deurwaarder exploit. Onder dergelijke aanzeggingen worden in elk geval begrepen: aansprakelijkstellingen, sommaties en brieven houdende opzegging en ontbinding.