

ALGEMENE VOORWAARDEN

Artikel 1 Algemeen

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, werkzaamheden, offertes en overeenkomsten tussen Spark Impact B.V., handelend onder CRM Software Advies (hierna te noemen "CRM Software Advies") en enige wederpartij ("opdrachtgever"), respectievelijk hun rechtsopvolgers.

Artikel 2 Offertes

De door CRM Software Advies gemaakte offertes zijn vrijblijvend en geldig gedurende 30 dagen, tenzij schriftelijk anders aangegeven. Toezending van aanbiedingen en/of andere documentatie verplicht geen der partijen tot acceptatie.

Offertes van CRM Software Advies zijn gebaseerd op de informatie die door de opdrachtgever is verstrekt. De opdrachtgever staat ervoor in, dat hij naar beste weten daarbij alle essentiële informatie voor de opzet en uitvoering van het onderzoek heeft verstrekt.

Artikel 3 Overeenkomst

Overeenkomsten tussen CRM Software Advies en opdrachtgever komen tot stand wanneer opdrachtgever blijkt geeft of laat geven de wil te hebben om van de diensten van CRM Software Advies gebruik te maken en CRM Software Advies de opdracht schriftelijk accepteert dan wel blijkt geeft de opdracht te accepteren door te beginnen met de uitvoering van de werkzaamheden.

Alle nadere overeenkomsten en/of handelingen die daardoor, daarbij of in aansluiting daarop worden aangegaan respectievelijk verricht, worden geacht een uitvoering te zijn van de overeenkomst. Eventuele wijzigingen binden CRM Software Advies slechts als zij schriftelijk zijn overeengekomen.

Overeenkomsten worden aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen. Is binnen de looptijd van de overeenkomst voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden een termijn overeengekomen, dan is deze slechts indicatief en nimmer een fatale termijn.

Voorwaarden van de wederpartij zijn alleen van toepassing na schriftelijke aanvaarding door CRM Software Advies.

Artikel 4 Adviesteam

CRM Software Advies kan in overleg met de opdrachtgever de samenstelling van het adviesteam wijzigen, als dit voor de uitvoering van de diensten gewenst is.

CRM Software Advies is bevoegd om - als zij dit wenst dan wel noodzakelijk acht voor een juiste uitvoering van de haar verstrekte opdracht - bij de uitvoering van de opdracht andere deskundigen in te schakelen.

CRM Software Advies zal bij het inschakelen van derden de nodige zorgvuldigheid in acht nemen en bij de selectie van deze derden zoveel mogelijk als redelijkerwijs mogelijk is met de opdrachtgever overleggen. Iedere aansprakelijkheid voor tekortkomingen van deze derden is uitgesloten.

Artikel 5 Wijzigingen

Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat voor een behoorlijke uitvoering het noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of

aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen, inclusief het opnieuw vaststellen van de randvoorwaarden, eventuele meerkosten en/of het tijdstip van voltooiing van de uitvoering.

Artikel 6 Geheimhouding

Beide partijen zijn gehouden maatregelen te treffen voor de geheimhouding van vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij als zodanig is aangeduid.

Artikel 7 Personeel

Geen van de partijen mag tijdens de uitvoering van de opdracht en binnen één jaar na beëindiging van de opdracht personeel van de wederpartij in dienst nemen of met dit personeel over indiensttreding of welke andere vorm van samenwerking dan ook onderhandelen, dan na toestemming van de wederpartij.

Artikel 8 Intellectueel eigendom

Alle door CRM Software Advies verstrekte stukken, zoals modellen, technieken, instrumenten, rapporten, scans, enquêtes, checklists, software enz., zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt voor de uitvoering van de overeenkomst en mogen niet zonder voorafgaande toestemming van CRM Software Advies worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden gebracht.

De opdrachtgever heeft het recht stukken die hem in het kader van de overeenkomst door CRM Software Advies ter beschikking zijn gesteld te vermenigvuldigen voor gebruik in zijn eigen organisatie, voor zover passend binnen het doel van de overeenkomst.

Partijen vrijwaren elkaar tegen aanspraken van derden ter zake inbreuk op intellectuele eigendomsrechten of andere rechten van een derde voor materiaal dat door de ene partij in het kader van de overeenkomst aan de andere partij ter beschikking is gesteld.

Artikel 9 Honorarium

Door CRM Software Advies aan opdrachtgever verstrekte ramingen en kostenbegrotingen hebben altijd een zuiver indicatief en vrijblijvend karakter. Tenzij anders overeengekomen, zal het honorarium worden berekend aan de hand van het aantal gewerkte uren vermenigvuldigd met de overeengekomen uurtarieven. Als er geen uurtarief is overeengekomen geldt een uurtarief van 200 euro.

CRM Software Advies behoudt zich het recht voor de tarieven jaarlijks aan te passen conform de CBS-index voor regeringslonen voor de zakelijke dienstverlening.

Met betrekking tot de tarieven en de daarop gebaseerde kostenramingen staat in de offerte aangegeven, of daarin zijn begrepen reizen, reis- en verblijfkosten en andere opdrachtgebonden kosten. Voor zover deze kosten niet zijn inbegrepen, zullen ze afzonderlijk worden berekend.

Kosten voor onvoorziene extra werkzaamheden worden separaat doorbelast aan de opdrachtgever.

ALGEMENE VOORWAARDEN

In het honorarium zijn geen rentekosten opgenomen, tenzij in de overeenkomst anders is aangegeven.

In geval van werkzaamheden anders dan op een kantoorlocatie van CRM Software Advies worden voor die dag tenminste vier adviesuren in rekening gebracht, dan wel 50% van de reizen, al naar gelang wat voor de opdrachtgever het gunstigst is.

Reiskosten worden doorberekend tegen een vergoeding van 0,65 Euro per reiskilometer van en naar het dichtstbijzijnde kantoor van CRM Software Advies, dan wel naar de woonlocatie van de betreffende medewerker als dat voor de opdrachtgever gunstiger is.

Artikel 10 Betalingsvoorwaarden

CRM Software Advies zal de door haar te verrichten en verrichte werkzaamheden en te maken en gemaakte kosten op basis van voorschotnota's, tussentijdse- en einddeclaraties aan de opdrachtgever factureren, waarbij het ter discretie van CRM Software Advies staat of zij voorschotnota's en tussentijdse declaraties zal verzenden.

Voor alle facturen geldt een betalingstermijn van 14 dagen na de verzenddatum. Elke factuur wordt als een afzonderlijke vordering van CRM Software Advies op opdrachtgever beschouwd.

Artikel 11 Tijdige betaling

Indien een factuur niet binnen de termijn is betaald, is de opdrachtgever automatisch, en zonder dat verdere aanmaning of sommatie is vereist, in verzuim.

Niet- betaling van enige voorschotnota of declaratie op de vervaldag heeft tevens de onmiddellijke opeisbaarheid van alle andere eventueel op de opdrachtgever bestaande vorderingen ten gevolge.

Alsdan is de opdrachtgever rente aan CRM Software Advies verschuldigd over de openstaande vordering(en) van CRM Software Advies ad 1,5% per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is in welk geval de wettelijke rente geldt, waarbij een gedeelte van een maand als volle maand wordt beschouwd. In geval van (al dan niet gerechtelijke) invordering is de opdrachtgever - naast de verschuldigde hoofdsom en de rente - eveneens alle buitengerechtigde en/of gerechtelijke kosten verschuldigd. De buitengerechtigde incassokosten bedragen tenminste 15% van het, met inbegrip van voornoemde rente, door de opdrachtgever verschuldigde bedrag.

CRM Software Advies is alsdan ook gerechtigd al haar werkzaamheden ten behoeve van de opdrachtgever met onmiddellijke ingang te staken, zonder daarmede op enige wijze jegens opdrachtgever schadeplichtig te kunnen worden.

Indien de opdracht is verstrekt door meer dan één opdrachtgever zijn alle opdrachtgevers hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen zoals in dit artikel aangegeven (ongeacht de tenaamstelling van de factuur).

Betaling van een door CRM Software Advies verzonden factuur geschiedt altijd zonder enige korting of schuldvergelijking. Geschillen, van welke aard dan ook, geven de opdrachtgever nimmer het

recht betaling van facturen te weigeren en/of op te schorten.

Artikel 12 Oprachttuitvoering

CRM Software Advies zal zich inspannen om de te verrichten diensten naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uit te voeren. Deze verplichting heeft het karakter van een inspanningsverplichting, omdat het bereiken van het beoogde resultaat vooraf niet kan worden gegarandeerd.

De duur van de overeenkomst kan behalve door de inspanning van het adviesteam worden beïnvloed door allerlei factoren, zoals de kwaliteit van de informatie die CRM Software Advies verkrijgt van en de medewerking die wordt verleend door de opdrachtgever. De in de overeenkomst genoemde termijnen en inspanningen zijn dan ook schattingen. Indien overschrijding dreigt, vindt hierover zo spoedig mogelijk overleg plaats met de opdrachtgever.

De opdrachtgever aanvaardt dat de tijdsplanning van de uitvoering van de overeenkomst kan worden beïnvloed indien partijen tussentijds de overeengekomen doelen, aanpak of werkwijze wijzigen of uitbreiden. Indien zo'n aanpassing leidt tot meerwerk, zal dit als een aanvullende overeenkomst aan de opdrachtgever worden bevestigd.

Als de benodigde informatie en/of medewerking niet of niet tijdig wordt verstrekt heeft CRM Software Advies het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten, de overeenkomst te beëindigen en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening te brengen. CRM Software Advies zal wegens deze opschorting of beëindiging nimmer tot schadevergoeding zijn gehouden.

Als CRM Software Advies daarom verzoekt, verschaft de opdrachtgever op zijn locatie CRM Software Advies kosteloos een eigen werkruimte met internetverbinding.

Artikel 13 Reclames

Reclames over tekortkoming bij de uitvoering van de werkzaamheden door CRM Software Advies dienen binnen 14 dagen nadat een opdrachtgever de tekortkoming redelijkerwijs had kunnen ontdekken, schriftelijk bij CRM Software Advies ingediend te worden.

Reclames over facturen dienen binnen 14 dagen na de verzenddatum van de factuur door CRM Software Advies schriftelijk ontvangen te zijn.

Artikel 14 Aansprakelijkheid

CRM Software Advies is aansprakelijk voor tekortkomingen in de uitvoering van de overeenkomst, voor zover deze het gevolg zijn van het niet in acht nemen door CRM Software Advies van de zorgvuldigheid, deskundigheid en het vakmanschap waarop bij het uitbrengen van adviezen in het kader van de betrokken opdracht mag worden vertrouwd.

Eventuele aanspraken van de opdrachtgever in hier bedoelde zin dienen binnen 30 dagen na het ontdekken van de tekortkoming te zijn ingediend, bij gebreke waarvan de opdrachtgever zijn rechten heeft verwerkt. Na schriftelijke ingebrekestelling door de

opdrachtgever, wordt CRM Software Advies een redelijke termijn gegund om alsnog aan haar verplichtingen te voldoen.

CRM Software Advies aanvaardt geen aansprakelijkheid voor onjuiste en/of onvolledige adviezen die niet uitdrukkelijk het voorwerp van een adviesopdracht zijn.

De uitvoering van verstrekte opdrachten geschiedt uitsluitend ten behoeve van de opdrachtgever. Derden kunnen aan de uitvoering van de voor de opdrachtgever verrichte werkzaamheden geen rechten ontleenen.

De totale aansprakelijkheid van CRM Software Advies voor directe schade is steeds beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval uit hoofde van de door de CRM Software Advies ter zake gesloten aansprakelijkheidsverzekering wordt uitbetaald.

Als de verzekeraar in enig geval niet tot uitkering overgaat of schade niet door de verzekering wordt gedekt, is de aansprakelijkheid van CRM Software Advies beperkt tot de factuurwaarde van dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft, met een beperking van de totale aansprakelijkheid tot een bedrag van 50.000 Euro.

In afwijking van het voorgaande wordt bij een opdracht met een langere looptijd dan zes maanden, de aansprakelijkheid verder beperkt tot het over de laatste zes maanden verschuldigde honorariumgedeelte.

CRM Software Advies is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst of gemiste besparingen. Schade met betrekking tot redelijke kosten die opdrachtgever zou moeten maken om de prestatie van CRM Software Advies aan de overeenkomst te laten beantwoorden wordt niet vergoed indien opdrachtgever de overeenkomst heeft ontbonden.

Enige aansprakelijkheid voortvloeiende uit handelen of nalaten van door CRM Software Advies in het kader van de uitvoering van haar werkzaamheden ingeschakelde derden is beperkt tot de omvang van de op die derden contractueel, wettelijk of op grond van een rechterlijke uitspraak berustende verplichtingen.

CRM Software Advies is nimmer aansprakelijk voor schade ontstaan als gevolg van uitvoering van werkzaamheden welke op uitdrukkelijk verzoek c.q. op aanwijzing van de opdrachtgever plaatsvinden.

De opdrachtgever vrijwaart CRM Software Advies tegen alle aanspraken van derden, de redelijke kosten van juridische bijstand daaronder begrepen, die op enige wijze samenhangen met de werkzaamheden voor de opdrachtgever verricht, tenzij één en ander het gevolg is van grove nalatigheid of opzettelijke misdraging van de kant van CRM Software Advies.

De bewijslast met betrekking tot enige aansprakelijkheid van CRM Software Advies berust op opdrachtgever en opdrachtgever aanvaardt deze bewijslast.

Artikel 15 Overmacht

Onder overmacht worden omstandigheden verstaan waardoor CRM Software Advies de opdracht niet conform de overeenkomst kan uitvoeren, maar waarop CRM Software Advies geen invloed heeft zoals, maar niet beperkt tot, brand, overstroming, oorlog, epidemie, embargo, staking, onmogelijkheid materiaal en/of arbeid te verkrijgen van medewerkers of leveranciers en ingrijpen van overheidswege.

In geval van overmacht wordt de uitvoering van de overeenkomst opgeschort voor een periode van dertig dagen. Na deze periode zijn zowel opdrachtgever als CRM Software Advies gerechtigd om zonder rechterlijke de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden zonder tot enige schadevergoeding of boete gehouden te zijn.

CRM Software Advies is gerechtigd betaling te vorderen van de werkzaamheden welke in de uitoefening van de betreffende overeenkomst zijn verricht voordat van de overmacht veroorzakende omstandigheid is gebleken.

Artikel 16 Beëindiging en verlenging

Partijen kunnen de overeenkomst voortijdig eenzijdig beëindigen, indien één van hen van mening is dat de uitvoering niet meer kan plaatshebben conform de overeenkomst. Dit dient gemotiveerd en schriftelijk, met een opzegtermijn van één (1) kalendermaand aan de wederpartij te worden bekendgemaakt.

Indien opdrachtgever op het moment van de beëindiging van de overeenkomst reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, worden de daarmee samenhangende en nog niet betaalde honoraria op het moment van de beëindiging direct opeisbaar.

Indien de opdrachtgever tot voortijdige beëindiging besluit, heeft CRM Software Advies vanwege het ontstane en aannemelijk te maken bezettingsverlies recht op compensatie, waarbij het tot dan toe gemiddelde maandelijkse declaratiebedrag als uitgangspunt wordt gehanteerd.

Ingeval een van beide partijen in staat van faillissement geraakt, surseance van betaling aanvraagt of de bedrijfsvoering staakt, heeft de wederpartij het recht de overeenkomst zonder inachtneming van een opzegtermijn te beëindigen, een en ander onder voorbehoud van rechten.

Indien na beëindiging van de overeenkomst de werkzaamheden worden voortgezet, geldt dat tenzij schriftelijk anders is overeengekomen de overeenkomst met 30 dagen is verlengd, zo telkens weer bij voortzetting na deze 30 dagen.

Artikel 17 Toepasselijk recht

Op alle tussen CRM Software Advies en opdrachtgever gesloten overeenkomsten en/of verrichte handelingen is uitsluitend het Nederlandse Recht van toepassing.

In geval van een geschil tussen partijen met betrekking tot de overeenkomst of de uitvoering daarvan, zullen partijen allereerst op informele wijze tot een oplossing proberen te komen. Indien informele onderhandelingen niet tot een voor beide partijen

ALGEMENE VOORWAARDEN

aanvaardbare oplossing leiden, zal het geschil worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Utrecht.