



Algemene Voorwaarden

M22 CRM Solutions

dd. 28-9-2021

1. Algemeen

- 1.1 Onder deze Verkoop- en Leveringsvoorwaarden wordt verstaan:
Opdrachtnemer: M22 CRM Solutions
Opdrachtgever: De Contractuele wederpartij van de opdrachtnemer.
- 1.2 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen van Opdrachtnemer, op alle overeenkomsten die Opdrachtnemer sluit en op alle overeenkomsten die hiervan het gevolg kunnen zijn.
- 1.3 Opdrachtnemer wijst de toepasselijkheid van eventuele algemene voorwaarden van Opdrachtgever uitdrukkelijk van de hand.

2. Aanbieding en totstandkoming overeenkomst

- 2.1 Een overeenkomst komt tot stand doordat Opdrachtnemer een schriftelijke bevestiging zendt van de order of opdracht van Opdrachtgever.
- 2.2 Alle aanbiedingen van Opdrachtnemer zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
- 2.3 Als Opdrachtgever aan Opdrachtnemer gegevens, tekeningen enz. verstrekt, mag Opdrachtnemer uitgaan van de juistheid hiervan en zal hij zijn aanbieding hierop baseren.

3. Levertijd

- 3.1 De door Opdrachtnemer opgegeven levertijd geldt altijd als een benadering, waarbij Opdrachtnemer er altijd vanuit is gegaan dat hij de opdracht kan uitvoeren onder de condities zoals deze hem bij het afgeven van de levertijd bekend waren.
- 3.2 De levertijd gaat in wanneer aan alle noodzakelijke en overeengekomen voorwaarden voor uitvoering van de opdracht is voldaan.
- 3.3 Indien de condities als bedoeld in het eerste lid anders blijken kan Opdrachtnemer de levertijd verlengen met de tijd welke hij nodig heeft om de opdracht onder de gewijzigde condities uit te voeren.
- 3.4 Indien er sprake is van meerwerk kan de Opdrachtnemer de levertijd dienovereenkomstig verlengen.
- 3.5 Indien Opdrachtnemer gerechtigd is tot opschorting wordt de levertijd overeenkomstig verlengd.

4. Prijs

- 4.1 Opdrachtnemer is gerechtigd de overeengekomen prijs tussentijds te verhogen, indien en voor zover zich onvoorziene kostprijsverhogende omstandigheden (zoals BTW/Belastingen) voordoen na het afsluiten der overeenkomst, dan wel na het verzenden van de aanbieding.
- 4.2 In de prijs zijn niet begrepen reis- en verblijfkosten, alsmede alle overige kosten en voorschotten.

5. Adviezen

- 5.1 Opdrachtgever kan geen rechten ontleen aan adviezen van Opdrachtnemer welke geen betrekking hebben op de verstrekte opdracht.

- 5.2 Door Opdrachtnemer verstrekte adviezen komen tot stand op basis van door Opdrachtgever verstrekte informatie. Opdrachtnemer gaat uit van de juistheid van deze informatie.

6. Intellectuele eigendom

- 6.1 Opdrachtnemer behoudt te allen tijde alle rechten op door hem gemaakte plannen, documenten, afbeeldingen, tekeningen, programmatuur en/of de hierop betrekking hebbende informatie en "know-how", zelfs wanneer daarvoor kosten in rekening zijn gebracht of na de verkoop nog verbeteringen zijn aangebracht, al dan niet op aanvraag van Opdrachtgever.
- 6.2 De in het vorige lid genoemde zaken mogen zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer noch geheel noch gedeeltelijk worden gekopieerd, anders dan voor intern gebruik bij Opdrachtgever, noch aan derden worden getoond, ter hand gesteld of op andere wijze worden bekend gemaakt, noch door Opdrachtgever worden gebruikt of ter beschikking worden gesteld anders dan voor het doel, waarvoor ze door Opdrachtnemer verstrekt zijn.
- 6.3 Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor inbreuken op intellectuele eigendomsrechten van derden.

7. Betalingsvoorwaarden

- 7.1 Tenzij anders is overeengekomen geldt de volgende betalingsregeling: betaling binnen 14 dagen na (deel)factuurdatum.
- 7.2 Ongeacht de overeengekomen betalingscondities is Opdrachtgever verplicht op verzoek van Opdrachtnemer een naar diens oordeel voldoende zekerheid voor betaling te verstrekken. Indien Opdrachtgever hier niet binnen de gestelde termijn aan voldoet raakt hij direct in verzuim. Opdrachtnemer heeft dan het recht de overeenkomst te ontbinden en haar schade op Opdrachtgever te verhalen.
- 7.3 Het recht van Opdrachtgever om zijn vorderingen op Opdrachtnemer te verrekenen is uitdrukkelijk uitgesloten, tenzij Opdrachtnemer in staat van faillissement geraakt. De volledige vordering tot betaling is onmiddellijk opeisbaar indien:
- a. een betalingstermijn is overschreden;
 - b. de Opdrachtgever failliet is, of in surseance is;
 - c. de Opdrachtgever als vennootschap wordt ontbonden of geliquideerd;
 - d. de Opdrachtgever als natuurlijke persoon onder curatele wordt gesteld of overlijdt.
- 7.4 Rente bij zakelijke transacties: De verschuldigde rente bij zakelijke transacties is gelijk aan de overeenkomstig het Burgerlijk Wetboek vastgestelde hoogte van de wettelijke handelsrente (artikel 6:119a en 120 lid 2 BW).
- 7.5 Rente bij transacties met consumenten: De verschuldigde rente bij transacties met consumenten is gelijk aan de overeenkomstig het Burgerlijk Wetboek vastgestelde hoogte van de wettelijke rente (artikel 6:119 en 120 lid 1 BW).
- 7.6 Buitengerechterlijke kosten bij zakelijke transacties: Wanneer betaling niet binnen de overeengekomen termijn van 30 dagen heeft plaatsgevonden is Opdrachtgever zonder ingebrekestelling in verzuim en is Opdrachtgever aan Opdrachtnemer de buitengerechterlijke incassokosten verschuldigd ter hoogte van 15% van de hoofdsom vermeerderd met rente, met een minimum van € 50,-.
- 7.7 Buitengerechterlijke kosten bij transacties met consumenten: Wanneer betaling door een consument niet binnen de overeengekomen termijn heeft plaatsgevonden, is de consument / opdrachtgever aan opdrachtnemer de buitengerechterlijke incassokosten verschuldigd overeenkomstig de op 1 juli 2012 in werking getreden wetgeving in verband met de normering van de vergoeding voor kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte.
- 7.8 Indien Opdrachtnemer in een gerechtelijke procedure in het gelijk wordt gesteld, komen alle proceskosten die hij in verband met deze procedure heeft moeten maken voor rekening van Opdrachtgever.

8. Onuitvoerbaarheid van de opdracht

- 8.1 Opdrachtnemer heeft het recht de overeengekomen werkzaamheden op te schorten indien hij door omstandigheden, welke buiten zijn invloedssfeer liggen of waarvan hij bij het sluiten der overeenkomst niet op de hoogte was of kon zijn, tijdelijk verhinderd is zijn verplichtingen na te komen.
- 8.2 Tekortkomingen van toeleveranciers, stakingen en werkonderbrekingen, weersinvloeden, diefstal of andere wijzen van verloren gaan van materialen zijn in ieder geval omstandigheden als in het vorige lid bedoeld.
- 8.3 Indien de nakoming blijvend onmogelijk wordt kan de overeenkomst worden ontbonden voor dat deel dat nog niet is nagekomen. Geen van beide partijen heeft in dat geval recht op vergoeding van de ten gevolge van de ontbinding geleden schade.

9. Wijzigingen in de opdracht

- 9.1 Indien de omvang van de aan Opdrachtnemer verstrekte opdracht na het sluiten van de betreffende overeenkomst om welke reden dan ook wijzigt, is Opdrachtnemer gerechtigd eventueel meerwerk bij Opdrachtgever in rekening te brengen.
- 9.2 Van meerwerk is ook sprake indien de door Opdrachtgever verstrekte informatie niet overeenstemt met de werkelijkheid.

10. Oplevering

- 10.1 De opdracht wordt als opgeleverd beschouwd indien: de Opdrachtgever datgene wat tot stand is gebracht in gebruik heeft genomen, heeft goedgekeurd, of indien Opdrachtgever niet binnen veertien dagen nadat Opdrachtnemer hem schriftelijk heeft meegedeeld dat de opdracht gereed is daartegen bezwaar heeft gemaakt.
- 10.2 Het werk wordt eveneens als opgeleverd beschouwd indien Opdrachtgever zijn goedkeuring onthoudt op grond van kleine gebreken die binnen dertig dagen kunnen worden hersteld en welke de ingebruikname van het werk niet in de weg staan.

11. Ontbinding

- 11.1 Indien Opdrachtgever niet, niet behoorlijk of niet tijdig aan enige verplichting, uit de met Opdrachtnemer gesloten overeenkomst voldoet, alsmede in geval van faillissement, surseance van betaling of onder curatelestelling van Opdrachtgever of stillegging of liquidatie van diens bedrijf, is Opdrachtnemer gerechtigd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, dan wel de (verdere) uitvoering van de overeenkomst op te schorten.
- 11.2 Een en ander laat onverlet de overige aan Opdrachtnemer toekomende rechten, waaronder begrepen het recht op vergoeding van de door de ontbinding geleden schade.
- 11.3 Opdrachtnemer is het geval van een ontbinding als in het eerste lid genoemd nimmer gehouden tot enige vergoeding van schade aan opdrachtgever.
- 11.4 Indien de Opdrachtgever ook na ingebrekestelling een behoorlijke nakoming door Opdrachtnemer verhindert, heeft Opdrachtnemer het recht de overeenkomst te ontbinden.
- 11.5 Omstandigheden, die een overmacht situatie voor Opdrachtnemer opleveren zijn in ieder geval: gedragingen, behoudens opzet of grove schuld, van personen, van wie Opdrachtnemer bij uitvoering van de verbintenis gebruik maakt; ongeschiktheid van zaken, waarvan Opdrachtnemer bij uitvoering van de verbintenis gebruik maakt.
- 11.6 Ook bij ontbinding met wederzijds goedvinden behoudt Opdrachtnemer zijn recht op vergoeding van de door deze ontbinding geleden schade.

12. Reclames en klachten

- 12.1 Reclame dient schriftelijk en zo spoedig mogelijk te geschieden, doch uiterlijk binnen 7 dagen na aflevering ofwel bij niet zichtbare gebreken binnen 7 dagen nadat de gebreken redelijkerwijs konden worden geconstateerd.
- 12.2 Vorderingen en verweren, gegrond op feiten die de stelling zouden rechtvaardigen, dat de afgeleverde zaak niet aan overeenkomst beantwoordt, verjaren door verloop van 1 jaar na aflevering.

13. Garantie

- 13.1 Opdrachtnemer staat gedurende zes maanden in voor de deugdelijkheid van de door hem verrichte prestatie.
- 13.2 Indien de in het vorige lid bedoelde prestatie heeft bestaan uit de aanneming van werk, zoals het installeren en implementeren van programmatuur, dan staat opdrachtnemer gedurende zes maanden in voor de deugdelijkheid van het geleverde werk, mits hij vrij was in de wijze van uitvoering daarvan.
- 13.3 De garantieverplichtingen van Opdrachtnemer zullen, in het geval als genoemd in het vorige lid, bestaan uit het (deels) opnieuw verrichten van de werkzaamheden.
- 13.4 De eventuele reis- en verblijfkosten van Opdrachtnemer, alsmede de kosten van eventuele aanpassingen, komen voor rekening van Opdrachtgever.
- 13.5 Indien de in het eerste lid genoemde prestatie van Opdrachtnemer heeft bestaan uit de levering van software staat Opdrachtnemer gedurende zes maanden na levering in voor de deugdelijkheid hiervan, mits de instructies van Opdrachtnemer door Opdrachtgever ook zijn opgevolgd.
- 13.6 De garantieverplichtingen van Opdrachtnemer zullen, in het geval als in het vorige lid genoemd, bestaan uit het weerleveren van de software, het uitvoeren van modificaties of het gedeeltelijk crediteren van de factuur, zulks naar keuze van de Opdrachtnemer.
- 13.7 Te allen tijde moet Opdrachtnemer in de gelegenheid worden gesteld een eventueel gebrek te herstellen of zijn prestatie opnieuw te verrichten.
- 13.8 Opdrachtgever heeft slechts recht op garantie indien hij aan alle verplichtingen jegens Opdrachtnemer heeft voldaan.
- 13.9 Geen garantie wordt verleend voor gebreken welke het gevolg zijn van: onoordeelkundig gebruik, normale slijtage, niet- of onjuist uitgevoerd onderhoud, en installatie, reparatie, en wijziging door derden.

14. Aansprakelijkheid

- 14.1 Opdrachtnemer is slechts aansprakelijk voor schade geleden door Opdrachtgever, die het rechtstreeks en uitsluitend gevolg is van een aan Opdrachtnemer toe te rekenen tekortkoming, met dien verstande dat voor vergoeding alleen in aanmerking komt die schade, waartegen Opdrachtnemer verzekerd is, dan wel redelijkerwijs, gezien de in de branche geldende gebruiken, verzekerd had behoren te zijn.
- 14.2 Niet voor vergoeding in aanmerking komt bedrijfsschade, derving van inkomsten en dergelijke, door welke oorzaak ook ontstaan.
- 14.3 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade (welke dan ook) die door of tijdens de uitvoering van het werk of de montage van geleverde zaken of installaties wordt toegebracht aan zaken, waaraan wordt gewerkt of aan zaken welke zich bevinden in de nabijheid van de plaats waar gewerkt wordt.
- 14.4 Voor schade veroorzaakt door opzet of grove schuld van derden is Opdrachtnemer nimmer aansprakelijk.
- 14.5 De door Opdrachtnemer te vergoeden schade zal gematigd worden, indien de door Opdrachtgever te betalen prijs gering is in verhouding tot de omvang van de door Opdrachtgever geleden schade.



- 14.6** Indien de assuradeur van Opdrachtnemer om welke reden dan ook niet tot uitkering overgaat, zal de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer te allen tijde beperkt worden tot ten hoogste tweemaal de aanneemsom. Ten aanzien van verstrekte adviezen aanvaardt Opdrachtnemer geen enkele aansprakelijkheid.

15. Toepasselijk recht

- 15.1** Nederlands recht is van toepassing.