

Algemene leveringsvoorwaarden van GRG Nederland

Datum: 1 februari 2007

Van: GRG Nederland, K.v.K Utrecht nr 30194347, gevestigd en kantoorhoudende te Gansstraat 90, 3582 EL, Utrecht, hierna te noemen: GRG.

Artikel 1 Definities

1. In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.

- Wederpartij: de gebruiker van de algemene voorwaarden zijnde de (toekomstige) klanten van GRG.
- Overeenkomst: de overeenkomst tot dienstverlening.

Artikel 2 Algemeen

1. Deze voorwaarden gelden voor iedere aanbieding, offerte en overeenkomst tussen GRG en een Wederpartij waarop GRG deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.

2. De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met GRG, voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken.

3. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van de Wederpartij wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

4. Indien een of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. GRG en Wederpartij zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij indien en voor zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht worden genomen.

Artikel 3 Offertes

1. De door GRG gemaakte offertes zijn geldig gedurende 30 (dertig) dagen, tenzij anders aangegeven. GRG is slechts aan de offertes gebonden indien de aanvaarding hiervan door de wederpartij schriftelijk binnen 30 dagen worden bevestigd, tenzij anders aangegeven.

2. De prijzen in de genoemde offertes zijn, voor zover niet gemeld, exclusief BTW en in het kader van de overeenkomst te maken kosten, waaronder verzend- en administratiekosten, tenzij anders aangegeven.

3. Een samengestelde prijsopgave verplicht GRG niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.

4. Offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.

Artikel 4 Uitvoering van de overeenkomst

1. GRG zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Een en ander op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap.

2. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft GRG het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.

3. Wederpartij draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan GRG aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Wederpartij redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan GRG worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan GRG zijn verstrekt, heeft GRG het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en / of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de Wederpartij in rekening te brengen.

4. GRG is niet aansprakelijk voor schade, ten gevolge van Wederpartij verstrekte onjuiste en / of

onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor GRG kenbaar was.

5. Indien door GRG of door GRG ingeschakelde derden in het kader van de opdracht werkzaamheden worden verricht op de locatie van Wederpartij, draagt Wederpartij kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten.

Artikel 5 Wijziging van de overeenkomst

1. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.
2. Indien de wijziging of aanvulling op de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties zal hebben, zal GRG de Wederpartij hierover tevoren inlichten.
3. Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. GRG zal de Wederpartij zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.
4. Indien een vast honorarium is overeengekomen zal GRG daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.
5. In afwijking van lid 2 zal GRG geen meerkosten in rekening kunnen brengen indien de wijziging of aanvulling het gevolg is van omstandigheden die aan GRG kunnen worden toegerekend.

Artikel 6 Contractsduur; uitvoeringstermijn

1. De overeenkomst tussen GRG en een Wederpartij wordt aangegaan voor bepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.
2. Is binnen de looptijd van de overeenkomst voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden een termijn overeengekomen, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van de uitvoeringstermijn dient de Wederpartij GRG derhalve schriftelijk ingebreke te stellen.

Artikel 7 Honorarium

1. Partijen kunnen bij het tot stand komen van de overeenkomst een vast honorarium overeenkomen per uur, afspraak cq inschrijving of andere rekeneenheid of een combinatie van voorgenoemde honoraria.
2. Indien geen vast honorarium wordt overeengekomen, zal het honorarium worden vastgesteld op grond van werkelijk bestede uren al dan niet in combinatie met een tarief per afspraak cq inschrijving of een andere rekeneenheid. Het honorarium wordt berekend volgens de gebruikelijke uurtarieven van GRG, geldende voor de periode waarin de werkzaamheden worden verricht, tenzij een daarvan afwijkend uurtarief is overeengekomen.
3. Honoraria en eventuele kostenramingen zijn exclusief BTW.
4. Bij opdrachten met een looptijd van meer dan 1 (één) maand zullen de verschuldigde kosten maandelijks in rekening worden gebracht.
5. GRG mag prijsstijgingen doorberekenen, indien GRG kan aantonen dat zich tussen het moment van aanbidding en levering significante prijswijzigingen hebben voorgedaan ten aanzien van bijv. telefonie en aanschaf van data.
Bovendien mag GRG het honorarium verhogen wanneer tijdens uitvoering van de werkzaamheden blijkt dat de oorspronkelijk overeengekomen dan wel verwachte hoeveelheid werk in zodanige mate onvoldoende werd ingeschat bij het sluiten van de overeenkomst, en zulks niet toerekenbaar is aan GRG, dat in redelijkheid niet van GRG mag worden verwacht de overeengekomen werkzaamheden te verrichten tegen het oorspronkelijk overeengekomen honorarium.
6. GRG zal de Wederpartij het voornemen tot verhoging van het honorarium of tarief schriftelijk kenbaar maken. GRG zal daarbij de omvang van en de datum waarop de verhoging zal ingaan, vermelden.
7. Indien Wederpartij de door GRG kenbaar gemaakte verhoging van het honorarium of tarief niet wenst te aanvaarden, is Wederpartij gerechtigd binnen zeven werkdagen na de bedoelde kennisgeving de overeenkomst schriftelijk op te zeggen, dan wel de opdracht te annuleren tegen de in de kennisgeving van GRG genoemde datum waarop de prijs- of tariefsaanpassing in werking zou treden.

Artikel 8 Betaling

1. Betaling dient te geschieden binnen 30 (dertig) dagen na factuurdatum, op een door GRG aan te geven wijze. Bezwaren tegen de hoogte van de declaraties schorten de betalingsverplichting niet op.

2. Indien Wederpartij in gebreke blijft in de betaling dan is de Wederpartij van rechtswege in verzuim. Wederpartij is alsdan een rente verschuldigd van 2% per maand of een deel van een maand, tenzij de wettelijke rente hoger is in welk geval de wettelijke rente geldt. De rente over het opeisbaar bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat Wederpartij in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledige bedrag.

3. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de Wederpartij zijn de vorderingen van GRG op de Wederpartij onmiddellijk opeisbaar.

4. GRG heeft het recht de door Wederpartij gedane betalingen te verrekenen in de eerste plaats met de kosten, vervolgens met de opengevallen rente en tenslotte met de hoofdsom en de lopende rente. GRG kan, zonder daardoor in verzuim te komen, een aanbod tot betaling weigeren, indien de Wederpartij een andere volgorde voor de toerekening aanwijst. GRG kan volledige aflossing van de hoofdsom weigeren, indien daarbij niet eveneens de opengevallen en lopende rente alsmede de kosten worden voldaan.

5. Indien betaling binnen 30 dagen na factuurdatum geschiedt zal door GRG geen toeslag in rekening worden gebracht.

Artikel 9 Incassokosten

1. Indien de Wederpartij in gebreke of in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van Wederpartij. In ieder geval is Wederpartij in het geval van een geldvordering de werkelijke incassokosten verschuldigd met een minimum van 15% van de hoofdsom en vertragsrente.

2. De eventuele gemaakte redelijke gerechtelijke en executiekosten komen eveneens voor rekening van Wederpartij.

Artikel 10 Onderzoek, reclames

1. Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de Wederpartij binnen 8 (acht) dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 14 (veertien) dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan GRG. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat GRG in staat is adequaat te reageren.

2. Indien een klacht gegrond is, zal GRG de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de Wederpartij aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de Wederpartij schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.

3. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen dienstverlening niet meer mogelijk of zinvol is, zal GRG slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 13.

Artikel 11 Opzegging

1. Beide partijen kunnen de overeenkomst te allen tijde schriftelijk opzeggen met inachtnaam van een opzegtermijn van 1 (één) maand.

2. Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door de Wederpartij, heeft GRG recht op compensatie vanwege het daardoor ontstane en aannemelijk te maken bezettingsverlies, tenzij er feiten en omstandigheden aan de opzegging ten grondslag liggen die aan GRG zijn toe te rekenen. Voorts is Wederpartij alsdan gehouden tot betaling van de declaraties voor tot dan toe verrichte werkzaamheden. De voorlopige resultaten van de tot dan toe verrichte werkzaamheden zullen dan ook onder voorbehoud ter beschikking worden gesteld aan de Wederpartij.

3. Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door GRG, zal GRG in overleg met Wederpartij zorgdragen voor overdracht van nog te verrichten werkzaamheden aan derden, tenzij er feiten en omstandigheden aan de opzegging ten grondslag liggen die aan Wederpartij toerekenbaar zijn.

4. Bij opzegging door de Wederpartij worden, de extra kosten voor GRG ten gevolge van de opzegging, aan Wederpartij in rekening gebracht.

Artikel 12 Opschorting en ontbinding

1. GRG is bevoegd de nakoming van de verplichtingen per direct op te schorten en/of de overeenkomst te ontbinden na 1 (één) maand indien:

- Wederpartij de verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet volledig nakomt;
- Na het sluiten van de overeenkomst GRG ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de Wederpartij de verplichtingen niet zal nakomen. In geval er goede grond bestaat te vrezen dat de Wederpartij slechts gedeeltelijk zal worden nagekomen, is de

opschorting slechts toegelaten voor zover de tekortkoming haar rechtvaardigt;

- Wederpartij bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is. Zodra zekerheid is gesteld, vervalt de bevoegdheid tot opschorting, tenzij deze voldoening heeft gezorgd voor onredelijke vertraging danwel een situatie beschreven onder lid 2 waardoor de uitvoering van de overeenkomst niet meer mogelijk is onder de oorspronkelijke voorwaarden.

2. GRG is bevoegd de overeenkomst te (doen) ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevegd dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht.

3. Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van GRG op de Wederpartij opeisbaar conform het gestelde in artikel 8. Indien GRG de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit de wet en overeenkomst.

4. GRG behoudt steeds het recht schadevergoeding te vorderen.

Artikel 13 Aansprakelijkheid

1. Indien GRG aansprakelijk mocht zijn voor directe schade aan Wederpartij, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld.

2. Indien GRG aansprakelijk is voor directe schade, dan is die aansprakelijkheid beperkt tot maximaal dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.

3. In afwijking van hetgeen onder lid 2 van dit artikel is bepaald, wordt bij een opdracht met een langere looptijd dan drie maanden, de aansprakelijkheid voor directe schade verder beperkt tot de laatste drie maanden van deze opdracht.

4. Onder directe schade wordt mede verstaan:

- de redelijke kosten om de oorzaak en de omvang van de schade vast te stellen, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden;
- de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van GRG aan de overeenkomst te laten beantwoorden, tenzij deze niet aan GRG toegerekend kunnen worden;
- redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, ook buiten de uitvoering van de overeenkomst om, voor zover Wederpartij aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden.

5. GRG is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.

6. De in deze voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid voor directe schade gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van GRG of haar ondergeschikten.

Artikel 14 Risico-overgang

1. Het risico van het uitvallen van een door GRG gemaakte telefonische bezoekspraak die voorwerp van de overeenkomst is, gaat op Wederpartij over op het moment waarop deze de desbetreffende afspraak zelf gaat verzetten, voor de bezoekspraak plaatsvindt contact opneemt met de te bezoeken partij of er in de overeenkomst wordt gesproken van bruto afspraken. In dit laatste geval is het moment van risico overgang van GRG aan Wederpartij het moment waarop de Wederpartij de bezoekspraken per mail dan wel per post toegezonden heeft gekregen, ongeacht het al dan niet doorgaan van de desbetreffende afspraak/afspraken.

2. Indien er gewerkt wordt met zogenaamde netto afspraken ligt het risico van uitval bij GRG tot het moment dat de bezoekspraak heeft plaatsgevonden dan wel het moment waarop Wederpartij de afspraak zelf gaat verzetten of zelf om een andere reden vóór de bezoekspraak plaatsvindt contact opneemt met de partij waarmee de bezoekspraak is gemaakt.

3. Netto afspraken kunnen enkel door GRG worden gecrediteerd indien:

- Het uitvallen binnen 3 (drie) werkdagen na de oorspronkelijke bezoeksdatum schriftelijk wordt

- gemeld aan GRG en;
- De reden van uitval duidelijk schriftelijk omschreven is door Wederpartij en/of;
 - De afspraak kwalitatief niet voldeed en bijvoorbeeld plaats heeft gevonden met iemand of een organisatie die niet voldoet aan het profiel zoals beschreven is in de overeenkomst en;
 - GRG de mogelijkheid wordt geboden uitgevallen afspraken na te bellen ter verificatie en kwaliteitsverbetering.

Artikel 15 Overmacht

1. Partijen zijn niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien zij daartoe gehinderd worden als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor hun rekening komt.
2. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop GRG geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor GRG niet in staat is haar verplichtingen na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van GRG worden daaronder begrepen.
3. GRG heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat GRG haar verbintenis had moeten nakomen.
4. Partijen kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.
5. Voor zoveel GRG ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk zijn verplichtingen uit de overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is GRG gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te declareren. Wederpartij is gehouden deze declaratie te voldoen als ware het een afzonderlijk overeenkomst.

Artikel 16 Geheimhouding

1. Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt altijd als vertrouwelijk tenzij door de andere partij is medegedeeld of dit voortvloeit uit de aard van de informatie dat dit niet zo is tenzij uit de aard van de informatie of uit een mededeling van de Wederpartij blijkt dat dit niet zo is.
2. Indien, op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, GRG gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken, en GRG zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is GRG niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is de wederpartij niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade, hierdoor ontstaan.

Artikel 17 Intellectuele eigendom en auteursrechten

1. Onverminderd het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde behoudt GRG zich de rechten en bevoegdheden voor die GRG toekomen op grond van de Auteurswet.
2. Alle door GRG verstrekte stukken, zoals rapporten, adviezen, overeenkomsten, ontwerpen, schetsen, tekeningen, software enz., zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de Wederpartij en mogen niet door hem zonder voorafgaande **schriftelijke** toestemming van GRG worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden gebracht, tenzij uit de aard van de verstrekte stukken anders voortvloeit.
3. GRG behoudt het recht de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voorzover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

Artikel 18 Niet-overname personeel

1. De Wederpartij zal gedurende de looptijd van de overeenkomst alsmede één jaar na beëindiging daarvan, op generlei wijze, behoudens nadat goed zakelijk overleg ter zake heeft plaatsgehad en naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid, medewerkers van GRG of van ondernemingen waarop GRG ter uitvoering van deze overeenkomst beroep heeft gedaan en die betrokken zijn (geweest) bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst nemen danwel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken. Dit op straffe van een direct opeisbare boete van € 1500 per overtreding en € 500 per

dag dat deze overtreding duurt, ingaande op de eerste dag van overtreding.

Artikel 19 Geschillen

1. De rechter in de vestigingsplaats van GRG is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen.
2. Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten, eventueel met behulp van een onafhankelijke mediator die door beide partijen wordt geaccepteerd.

Artikel 20 Toepasselijk recht

1. Op elke overeenkomst tussen GRG en de Wederpartij is Nederlands recht van toepassing.

Artikel 21 Wijziging en vindplaats van de voorwaarden

1. Deze voorwaarden zijn geplaatst op de site van GRG (www.grg-nederland.nl). Van toepassing is steeds de laatst gepubliceerde versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van het totstandkomen van de overeenkomst.