

Algemene voorwaarden

CCB

Algemene voorwaarden van 'Call Center Benelux B.V.' gevestigd en kantoorhoudend te 5707 AZ Helmond aan de De Hoefkens 5/A hierna te noemen: CCB

Artikel 1. Definities

1.1 In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- CCB: Call Center Benelux B.V. of haar rechtsopvolger onder algemene of bijzondere titel;
- opdrachtgever: de wederpartij van CCB

Artikel 2. Toepasselijkheid van deze voorwaarden

2.1 Deze algemene voorwaarden zijn toepasselijk op alle aanbiedingen voor levering en/of diensten van CCB, alsmede op alle daarop betrekking hebbende overeenkomsten en alle daarmee verband houdende handelingen, zowel van voorbereidende als uitvoerende aard.

2.2 Afwijkende voorwaarden gelden uitsluitend voor zover deze uitdrukkelijk schriftelijk – in een afzonderlijke (mede) daartoe strekkende verklaring - door CCB zijn aanvaard en gelden alleen voor desbetreffende overeenkomst(en).

2.3 Indien enige bepaling van deze algemene leveringsvoorwaarden niet geldig is, blijven deze voorwaarden voor het overige van kracht. In dat geval zullen partijen overleggen over de inhoud van een nieuwe bepaling die de inhoud van de oorspronkelijke bepaling zo dicht mogelijk benadert.

2.4 CCB behoudt zich het recht voor deze voorwaarden te wijzigen of aan te vullen, waarvan CCB de opdrachtgever tenminste een maand voordat de wijziging van kracht wordt op de hoogte te stellen.

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

2.6 Indien CCB gelijktijdig of in de toekomst met de betreffende opdrachtgever een overeenkomst sluit of zal sluiten, zijn de algemene voorwaarden van CCB ook daarop van toepassing, ongeacht of deze algemene voorwaarden op die andere overeenkomst van toepassing zijn verklaard. De opdrachtgever die binnen het kader van een bepaalde overeenkomst de tekst van de algemene voorwaarden van CCB heeft ontvangen, heeft ook voor die andere overeenkomst, waarop de algemene voorwaarden van CCB van toepassing zijn, de tekst van de algemene voorwaarden reeds ontvangen.

Artikel 3. Aanbiedingen overeenkomst (offerte)

- 3.1** Al onze aanbiedingen zijn vrijblijvend, zowel wat prijs, inhoud, de levertijd als alle overige voorwaarden betreft, ongeacht of in de offerte een termijn voor aanvaarding is genoemd.
- 3.2** CCB heeft te allen tijde het recht een offerte in te trekken of te herroepen zonder daarvoor op enige wijze jegens de opdrachtgever gebonden of aansprakelijk te zijn.
- 3.3** Een overeenkomst komt tot stand op het moment dat CCB de totstandkoming door een schriftelijke of elektronische mededeling aan de opdrachtgever heeft bevestigd, dan wel op het moment dat CCB uitvoering heeft gegeven aan de overeenkomst. Zo de opdrachtgever van mening is dat er nog géén bindende overeenkomst met CCB tot stand is gekomen, dient hij CCB daarvan onmiddellijk schriftelijk in kennis te stellen.
- 3.4** Na de totstandkoming van de overeenkomst gemaakte afspraken en/of eventuele toezeggingen door of namens CCB binden CCB slechts indien schriftelijk door CCB bevestigd. CCB is in geen geval gebonden aan afspraken met of toezeggingen van haar werknemers of derden, tenzij deze schriftelijk worden bevestigd door de daartoe bevoegde personen van CCB.
- 3.5** De door CCB gemaakte offertes zijn geldig gedurende 14 dagen, tenzij anders aangegeven. Indien de opdrachtgever buiten een gestelde termijn of op een andere wijze dan schriftelijk tot aanvaarding van de offerte van CCB is overgegaan, behoudt CCB het recht om die aanvaarding toch te beschouwen als tijdig en juist gedaan, zodat de overeenkomst met de opdrachtgever toch bindend tot stand is gekomen.
- 3.6** De prijzen in de genoemde offertes zijn exclusief BTW, tenzij anders aangegeven.
- 3.7** Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen of de overeenkomst met CCB een aanvulling is op reeds door de opdrachtgever bij derden ondergebrachte werkzaamheden, is de opdrachtgever niet bevoegd om tijdens de duur van de overeenkomst met CCB dezelfde of concurrerende diensten of leveringen door derden, al dan niet tegen betaling, te laten uitvoeren.

Artikel 4. Duur overeenkomst

- 4.1** Tenzij anders overeengekomen, wordt een overeenkomst aangegaan voor een vaste periode van één jaar. De opdrachtgever is niet bevoegd om een overeenkomst die voor bepaalde tijd of ter uitvoering van een nader omschreven project is aangegaan, tussentijds of tegen een eerder tijdstip dan de einddatum van de overeenkomst of dan dat het project is voltooid, op te zeggen.
- 4.2** De opdrachtgever is bevoegd een overeenkomst, die voor bepaalde tijd is aangegaan, op te zeggen tegen de geldende einddatum, met inachtneming van een opzegtermijn van drie volle kalendermaanden. De opzegging door de opdrachtgever dient schriftelijk te geschieden. Indien de opdrachtgever de overeenkomst niet op de voormelde wijze heeft opgezegd, wordt de overeenkomst met CCB telkens onder dezelfde voorwaarden verlengd voor de duur van één jaar. Op deze vervolgovereenkomst en de daarop volgende overeenkomsten zijn de onderhavige bepalingen inzake de opzegging van de overeenkomst eveneens van toepassing.
- 4.3** Indien de overeenkomst met CCB is aangegaan ter uitvoering van een nader omschreven project, eindigt zij van rechtswege met de voltooiing van dat project, zonder dat daarvoor enige opzegging noodzakelijk is.
- 4.4** Indien de overeenkomst met CCB is aangegaan voor onbepaalde tijd, is de opdrachtgever bevoegd haar na één jaar schriftelijk op te zeggen, met inachtneming van de volgende opzegtermijnen:
- heeft de overeenkomst met CCB één jaar geduurd dan geldt een opzegtermijn van één maand;

- heeft de overeenkomst met CCB langer dan één jaar, maar korter dan drie jaar geduurd, dan geldt een opzegtermijn van drie maanden;
- heeft de overeenkomst met CCB langer dan drie jaar geduurd, dan geldt een opzegtermijn van zes maanden.

4.5 Indien en voor zover geen uitdrukkelijke afspraken zijn gemaakt over de omvang van de door CCB te verrichten diensten en/of leveringen, is de opdrachtgever verplicht om gedurende de looptijd van de overeenkomst met CCB, inclusief de geldende opzegtermijn, op de gebruikelijke wijze en voor de gebruikelijke hoeveelheid zijn diensten en/of leveringen van CCB af te nemen.

4.6 Indien de omzet van CCB jegens de opdrachtgever gedurende een periode van drie maanden, al dan niet ten aanzien van een bepaalde werkzaamheid of levering, met méér dan 30 % afneemt ten opzichte van het gemiddelde in de voorafgaande 12 kalendermaanden, is CCB gerechtigd om de overeenkomst met de opdrachtgever te ontbinden of van de opdrachtgever een schadevergoeding te verlangen die gelijk is aan de voor CCB gederfde omzet ten opzichte van het gemiddelde uit de voorgaande 12 kalendermaanden. De verplichting tot betaling van de hier bedoelde schadevergoeding geldt niet wanneer de afname in de omzet uitsluitend het gevolg is van bedrijfseconomische omstandigheden bij de opdrachtgever.

4.7 Indien de opdrachtgever in strijd met de onderhavige voorwaarden tot opzegging van de overeenkomst met CCB overgaat of indien de opdrachtgever, zonder dat hij daartoe volgens de overeenkomst gerechtigd is, feitelijk of anderszins de omzet van CCB uit deze overeenkomst beperkt, bijvoorbeeld door werkzaamheden aan derden uit te besteden, dient de opdrachtgever aan CCB voor de resterende duur van de overeenkomst een zodanige vergoeding aan CCB te betalen dat de totale omzet van CCB, inclusief deze vergoeding, gelijk is aan de omzet die CCB anders op grond van deze overeenkomst zou hebben gerealiseerd. Ter bepaling van die omzet wordt uitgegaan van de gemiddelde omzet in de voorafgaande 12 kalendermaanden, welke naar evenredigheid moet worden berekend als de overeenkomst tussen de opdrachtgever en CCB minder dan 12 maanden duurt.

4.8 CCB is te allen tijde gerechtigd om een overeenkomst, óók wanneer deze voor een bepaalde tijd of een nader omschreven project is aangegaan, door opzegging te beëindigen, met inachtneming van een opzegtermijn van één maand, te rekenen vanaf de datum waarop de opdrachtgever de opzeggingsverklaring van CCB heeft ontvangen. Indien de opzegging door CCB voortvloeit uit een tekortkoming van de opdrachtgever in de nakoming van diens verplichtingen, is de opdrachtgever gehouden aan CCB te voldoen hetgeen de opdrachtgever anders, indien de overeenkomst niet door CCB zou zijn opgezegd of beëindigd, aan CCB had moeten voldoen.

Artikel 5. Uitvoering overeenkomst

5.1 CCB zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren en op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap.

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

5.3 De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan CCB aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan CCB worden verstrekt. Indien de

voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan CCB zijn verstrekt, heeft CCB het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten of extra werkzaamheden volgens de gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening te brengen.

5.4 CCB is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat CCB is uitgegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.

5.5 Indien is overeengekomen dat de overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd kan CCB de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten tot dat de opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

5.6 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 uitvoertermijn dient de opdrachtgever CCB derhalve schriftelijk in gebreke te stellen en CCB een redelijke termijn te bieden om alsnog aan haar verplichtingen te voldoen.

5.7 Indien CCB op verzoek van de opdrachtgever werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht of moet verrichten die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening en/of leveringen vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door de opdrachtgever worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van CCB. Van meerwerk is eveneens sprake indien een systeemanalyse, een ontwerp of specificaties worden uitgebreid of gewijzigd. CCB is nimmer verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en zij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.

5.8 De opdrachtgever aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in art. 5.7 het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening en/of levering en de wederzijdse verantwoordelijkheden van de opdrachtgever en CCB kunnen worden beïnvloed. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor de opdrachtgever nimmer een grond voor ontbinding of beëindiging van de overeenkomst.

5.9 Het risico van de door CCB te verrichten diensten en/of leveringen gaat op de opdrachtgever over op het moment waarop de dienst en/of levering is verricht, maar in ieder geval als de daarbij behorende prestatie in de feitelijke beschikkingsmacht van de opdrachtgever of diens werknemers of hulppersoon zijn gebracht.

Artikel 6. Levering

6.1 Onder levering wordt hierna verstaan het door CCB technisch en organisatorisch beschikbaar maken voor gebruik van de door opdrachtgever en CCB overeengekomen dienst.

6.2 Levertijden kunnen slechts bij benadering worden opgegeven. Overschrijding van de levertijd kan de opdrachtgever geen recht op enige schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst geven.

6.3 In geval van omstandigheden, ook indien deze haar oorzaak bij CCB vinden, CCB tijdelijk of blijvend verhinderd is de overeenkomst geheel of gedeeltelijk uit te voeren, heeft CCB het recht ter harer keuze die overeenkomst geheel of gedeeltelijk te annuleren of uit te laten voeren. CCB stelt van een dergelijk besluit de opdrachtgever in kennis.

Artikel 7. Wijziging van de overeenkomst

7.1 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.

7.2 Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. CCB zal de opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.

7.3 Indien de wijziging of aanvulling op de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties hebben, zal CCB de opdrachtgever hierover tevoren inlichten.

7.4 Indien een vast honorarium is overeengekomen zal CCB daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.

7.5 In afwijking van lid 3 zal CCB geen meerkosten in rekening kunnen brengen indien de wijziging of aanvulling het gevolg is van omstandigheden die aan haar kunnen worden toegerekend.

Artikel 8. Geheimhouding

8.1 Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

Artikel 9. Intellectuele eigendom

9.1 Onverminderd het bepaalde in artikel 8 van deze voorwaarden behoudt CCB zich de rechten en bevoegdheden voor die haar toekomen op grond van de Auteurswet of andere intellectuele rechten.

9.2 Alle door gebruiker verstrekte stukken, zoals rapporten, adviezen, ontwerpen, schetsen, tekeningen, software enz., zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de opdrachtgever en mogen niet door hem zonder voorafgaande toestemming van CCB worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden gebracht.

9.3 CCB behoudt tevens 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 10. Ontbinding, schadevergoeding, opschorting van de overeenkomst

10.1 CCB is bevoegd, zonder enige aanmaning of ingebrekestelling of zonder dat het verzuim van de opdrachtgever is vereist, om de nakoming van haar verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, indien de opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt, of na het sluiten van de overeenkomst CCB ter kennis gekomen omstandigheden haar goede grond geven te vrezen dat de opdrachtgever diens verplichtingen niet zal nakomen, of indien de opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst of daarna verzocht is om zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is of indien door de vertraging aan de zijde van de opdrachtgever niet langer van CCB kan worden gevergd dat zij de overeenkomst tegen de oorspronkelijk overeengekomen condities zal nakomen.

10.2 Voorts is CCB bevoegd de overeenkomst te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of indien er zich anderszins omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet van CCB kan worden gevergd.

10.3 Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van CCB op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien CCB de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en overeenkomst.

10.4 Indien CCB tot opschorting of ontbinding overgaat, is zij op generlei wijze gehouden tot vergoeding van schade en kosten daardoor op enigerlei wijze ontstaan.

10.5 Wordt de overeenkomst geheel of gedeeltelijk door CCB ontbonden, dan is de opdrachtgever, voor zover diens tekortkoming een grond voor deze ontbinding heeft opgeleverd en aan hem is toe te rekenen, verplicht aan CCB de schade te vergoeden die deze lijdt doordat geen wederzijdse nakoming, maar ontbinding van de overeenkomst plaatsvindt, welke schadevergoeding ten minste gelijk is aan de winst die CCB derft doordat de overeenkomst niet voor de nog geldende duur wordt uitgevoerd.

10.6 De vorderingen van CCB op de opdrachtgever uit reeds verrichte of krachtens de overeenkomst nog te verrichten diensten en/of leveringen zijn onmiddellijk, zonder nadere ingebrekestelling, opeisbaar, waarbij de opdrachtgever zo nodig tevens onmiddellijk van rechtswege in verzuim is met de nakoming daarvan, indien:

a. de opdrachtgever failliet wordt verklaard, de surséance van betaling van de opdrachtgever is uitgesproken of de opdrachtgever tot boedelafstand overgaat;

b. de opdrachtgever of een derde het faillissement of de surseance van betaling van de opdrachtgever aanvraagt of er (conservatoir) beslag wordt gelegd op het geheel of een gedeelte van het vermogen van de opdrachtgever, dit indien en voor zover het beslag niet binnen drie maanden is opgeheven;

c. de opdrachtgever vanwege een schuldsanering of een andere omstandigheid niet langer vrijelijk over zijn vermogen kan beschikken;

d. óf de opdrachtgever overgaat c.q. besluit tot staking of overdracht van zijn bedrijf of een belangrijk gedeelte daarvan, daaronder begrepen de inbreng van zijn bedrijf in een op te richten of reeds bestaande vennootschap, dan wel overgaat c.q. besluit tot wijziging van de doelstelling van zijn bedrijf, of tot ontbinding, tenzij de werkzaamheden door CCB ten behoeve van een ander kunnen worden voortgezet en CCB daaraan schriftelijk haar toestemming heeft gegeven;

10.7 Onverminderd het overigens in de overeenkomst bepaalde, is CCB in de bovengenoemde gevallen gerechtigd, zonder enige verplichting tot schadevergoeding en onverminderd de haar toekomende rechten, zoals rechten ten aanzien van reeds vervallen boetes of rente en het recht op schadevergoeding, en zonder dat ingebrekestelling of rechtelijke tussenkomst daartoe is vereist: (a) de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden door een daartoe strekkende schriftelijke mededeling aan de opdrachtgever; en/of (b) enig door de opdrachtgever aan CCB verschuldigd bedrag terstond in zijn geheel op te eisen; en/of (c) alvorens te presteren eerst van de opdrachtgever zekerheid te verkrijgen voor (tijdige) nakoming van zijn betalingsverplichtingen.

10.8 Indien CCB wordt verhinderd de overeenkomst (verder) uit te voeren, als gevolg van omstandigheden die niet aan haar toerekenbaar zijn, zoals (maar niet beperkt tot) maatregelen van enige overheid, brand en explosie, natuurrampen, boycotacties, arbeidsongeregeldheden onder het personeel van CCB, gedragingen van opdrachtgever, vertraging of andere onvolkomenheden

aan de zijde van derden van wie CCB op enigerlei wijze afhankelijk is, computervredebreuk (haken), verdwijnen van computerbestanden, storingen in het netwerk van de betrokken telecommunicatiemaatschappij(en), overbelasting van het net, uitval van elektriciteit, communicatieverbindingen of apparatuur van CCB of derden die diensten aan CCB leveren en andere storingen die buiten de macht van CCB liggen, is CCB gerechtigd zonder enige verplichting tot schadevergoeding de overeenkomst door een daartoe strekkend schriftelijk bericht aan de opdrachtgever zonder gerechtelijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk op te zeggen dan wel te ontbinden, dan wel de (verdere) uitvoering van de overeenkomst op te schorten, onverminderd het recht van CCB op betaling door de opdrachtgever voor reeds door CCB verrichte prestaties. In geval van opschorting zal CCB alsnog gerechtigd zijn de overeenkomst geheel of gedeeltelijk op te zeggen dan wel te ontbinden.

Artikel 11. Gebreken; klachttermijnen

11.1 De opdrachtgever is gehouden de door CCB verrichte diensten en/of leveringen op kwaliteit en juistheid te controleren. Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de opdrachtgever binnen 8 dagen nadat zij redelijkerwijs door hem hadden moeten worden ontdekt, doch uiterlijk binnen 14 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden, schriftelijk te worden gemeld aan CCB.

11.2 Indien een klacht gegrond is, zal CCB de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit in de gegeven omstandigheden voor CCB redelijkerwijs niet mogelijk is of teveel kosten met zich mee zou brengen of dit inmiddels voor de opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de opdrachtgever schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.

11.3 Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen dienstverlening niet meer mogelijk of zinvol is, zal CCB slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 15.

Artikel 12. Honorarium

12.1 Voor aanbiedingen en overeenkomsten waarin een vast honorarium wordt aangeboden of is overeengekomen gelden in het bijzonder de leden 2, 5 en 6 van dit artikel. Indien geen vast honorarium wordt overeengekomen, gelden in het bijzonder de leden 3 t/m 6 van dit artikel.

12.2 Partijen kunnen bij het tot stand komen van de overeenkomst een vast honorarium overeenkomen. Het vaste honorarium is exclusief BTW, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld.

12.3 Indien geen vast honorarium wordt overeengekomen, zal het honorarium worden vastgesteld op grond van werkelijk bestede uren. Het honorarium wordt berekend volgens de gebruikelijke uurtarieven van CCB, geldende voor de periode waarin de werkzaamheden worden verricht, tenzij een daarvan afwijkend uurtarief is overeengekomen.

12.4 Eventuele kostenramingen zijn exclusief BTW, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld.

12.5 Bij opdrachten met een looptijd van meer dan 2 maanden zullen de verschuldigde kosten periodiek in rekening worden gebracht.

12.6 Indien CCB met de opdrachtgever een vast honorarium of uurtarief overeenkomt, is CCB niettemin gerechtigd tot verhoging van dit honorarium of tarief over te gaan. CCB mag prijsstijgingen doorberekenen, indien CCB kan aantonen dat zich tussen het moment van aanbieding en levering prijswijzigingen hebben voorgedaan ten aanzien van de voor haar geldende kosten, zoals lonen, inkooprijzen en dergelijke.

Artikel 13. Betaling

13.1 Betaling door de opdrachtgever dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door CCB aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd.

13.2 Na het verstrijken van 14 dagen na de factuurdatum is de opdrachtgever van rechtswege, zonder nadere aanmaning of ingebrekestelling, in verzuim. De opdrachtgever is vanaf het moment van in verzuim treden over het opeisbare bedrag een rente verschuldigd van 1% per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is in welk geval de wettelijke rente geldt.

13.3 In geval van liquidatie, faillissement of surseance van betaling van de opdrachtgever zullen de vorderingen van CCB en de verplichtingen van de opdrachtgever jegens CCB onmiddellijk opeisbaar zijn.

13.4 Door de 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 de opdrachtgever, dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.

13.5 Indien de opdrachtgever in verzuim is met enige betaling aan CCB, is CCB onmiddellijk gerechtigd haar werkzaamheden voor of ten behoeve van de opdrachtgever op te schorten en zo nodig definitief te staken, bijvoorbeeld door ontbinding van de overeenkomst, onverminderd de aansprakelijkheid van de opdrachtgever volgens de wet en de met CCB gesloten overeenkomst en de onderhavige algemene voorwaarden.

Artikel 14. Incassokosten

14.1 Is de opdrachtgever in gebreke of in verzuim met het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van opdrachtgever. In ieder geval is de opdrachtgever verschuldigd:

- over de eerste € 5.000,- 15%
- over het meerdere tot € 12.000,- 10%
- over het meerdere tot € 25.000,- 8%
- over het meerdere tot € 50.000,- 5%
- over het meerdere 3%

14.2 Indien CCB aantoonbaar hogere kosten te hebben gemaakt, welke redelijkerwijs noodzakelijk waren, dienen ook deze door de opdrachtgever aan CCB te worden vergoed.

Artikel 15. Aansprakelijkheid

15.1 Indien CCB aansprakelijk is wegens een aan haar toerekenbare tekortkoming in de nakoming van haar verplichtingen jegens de opdrachtgever of een derden, dan is die aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat wordt gedekt door het bedrag dat de verzekeraar daadwerkelijk op grond van een door CCB gesloten aansprakelijkheidsverzekering uitkeert.

15.2 Indien de verzekeraar in enig geval niet tot uitkering overgaat of schade niet door de verzekering wordt gedekt, is de aansprakelijkheid van CCB beperkt tot vergoeding van de directe schade tot tweemaal de factuurwaarde van de opdracht, althans tot tweemaal de factuurwaarde van dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- a. redelijke kosten die de opdrachtgever zou moeten maken om de prestatie van CCB aan de overeenkomst te laten beantwoorden; deze vervangende schade wordt echter niet vergoed indien de overeenkomst door of op vordering van de opdrachtgever wordt ontbonden.

- b. redelijke kosten die de opdrachtgever heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat CCB op een voor haar bindende uiterste leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering;
- c. redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze voorwaarden;
- d. redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.

15.3 In afwijking van hetgeen hierboven in lid 2 van dit artikel is bepaald, wordt bij een opdracht met een langere looptijd dan zes maanden, de aansprakelijkheid verder beperkt tot de directe schade tot het over de laatste drie maanden door de opdrachtgever aan CCB verschuldigde bedrag of de geldelijke waarde daarvan.

15.4 Aansprakelijkheid van CCB voor indirecte schade, uit welken hoofde dan ook, is uitgesloten. Onder indirecte schade wordt verstaan alle ontbindings-, verdragings- en gevolgschade, waaronder beschadigingen aan het overige vermogen van de opdrachtgever of derden, gedeerde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van de opdrachtgever, vermindering of verlies van data, schade verband houdende met het gebruik van door de opdrachtgever aan CCB voorgeschreven zaken, materialen of software van derden, schade verband houdende met de inschakeling van door de opdrachtgever aan CCB voorgeschreven toeleveranciers, alsmede alle andere vormen van schade dan de directe schade genoemd in de voormelde bepalingen van dit artikel, uit welken hoofde dan ook.

15.5 De opdrachtgever vrijwaart CCB voor alle aanspraken van derden jegens CCB uit hoofde van een onrechtmatige daad of een andere aansprakelijkheidsgrond, welke dan ook, waaronder die uit hoofde van productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door de opdrachtgever aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door CCB geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, behoudens indien en voor zover cliënt bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen.

15.6 De in voorgaande leden van dit artikel genoemde beperkingen van de aansprakelijkheid van CCB en vrijwaring gelden niet indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld (bewuste roekeloosheid) van CCB of haar leidinggevenden of indien en voor zover een beperking van de aansprakelijkheid of de vrijwaring in strijd is met een wetsbepaling die in de verhouding tussen CCB en de opdrachtgever van dwingend recht is.

15.7 Het bepaalde in dit artikel geldt ook ten gunste van alle (rechts)personen waarvan CCB zich ter uitvoering van de overeenkomst bedient.

Artikel 16. Overmacht

16.1 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 CCB geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor CCB niet in staat is haar verplichtingen na te komen. Daaronder zijn mede begrepen werkstakingen in het bedrijf van CCB of het bedrijf waarvan CCB gebruikmaakt bij de uitvoering van de overeenkomst, overmacht van toeleveranciers van CCB, het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door de opdrachtgever aan CCB zijn voorgeschreven evenals gebrekkigheid van zaken, materialen, programmatuur van derden, waarvan het gebruik door de opdrachtgever aan CCB is voorgeschreven.

16.2 CCB heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat CCB haar verbintenis had moeten nakomen.

16.3 Tijdens overmacht worden de verplichtingen van CCB opgeschort. Indien de periode waarin door overmacht nakoming van de verplichtingen door CCB niet mogelijk is langer duurt dan 2 maanden zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst te ontbinden zonder dat er in dat geval een verplichting tot schadevergoeding bestaat.

16.4 Indien CCB 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 uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel afzonderlijk te factureren en is de opdrachtgever gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een het een afzonderlijk contract. Dit geldt echter niet als het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel geen zelfstandige waarde heeft.

Artikel 17. Opschorting en verrekening

17.1 De opdrachtgever is op geen enkele wijze bevoegd om de nakoming van zijn verplichtingen uit de onderhavige overeenkomst of uit enige andere overeenkomst of rechtsverhouding met CCB, waaronder de verplichting tot betaling van de door hem aan CCB verschuldigde bedragen en zijn verplichting om CCB in staat te stellen om haar werkzaamheden op de gebruikelijke wijze te verrichten, op te schorten vanwege een erkende of vermeende tekortkoming van de zijde van CCB.

17.2 De opdrachtgever is op geen enkele wijze bevoegd om enige werkelijke of vermeende vordering jegens CCB, uit welchen hoofde dan ook, te verrekenen met hetgeen hij krachtens een overeenkomst of andere rechtsverhouding met CCB of een derde, aan CCB verschuldigd is. Indien de opdrachtgever toch jegens CCB tot opschorting of verrekening van haar verplichtingen overgaat, is CCB onmiddellijk gerechtigd de overeenkomst te ontbinden vanwege een aan de opdrachtgever toe te rekenen tekortkoming in de nakoming van diens verplichtingen.

17.3 De opdrachtgever verleent bij voorbaat zijn toestemming aan CCB om haar rechten en positie uit de onderhavige overeenkomst of andere overeenkomsten met de opdrachtgever over te dragen aan een derde, bijvoorbeeld in verband met een cessie of contractovername.

17.4 De opdrachtgever verbindt zich om gedurende de looptijd van de overeenkomst met CCB en gedurende twee jaar na beëindiging van de overeenkomst met CCB geen enkele werknemers van CCB in dienst te nemen, die tijdens de looptijd van de onderhavige overeenkomst bij CCB in dienst zijn en direct of indirect met de opdrachtgever in contact zijn gekomen, op het verbeuren van een direct opeisbare aan CCB verschuldigde boete van € 1.000 per dag per overtreding.

Artikel 18. Geschillenbeslechting

18.1 De rechter van de rechtbank in 's-Hertogenbosch is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de rechter van kanton Helmond bevoegd is. Niettemin heeft CCB het recht haar wederpartij te dagvaarden voor de volgens de wet bevoegde rechter.

18.2 CCB is bevoegd om bij het bepalen van de bevoegde gerechtelijke instantie aan te sluiten bij de woon- of vestigingsplaats van de opdrachtgever zoals die in de overeenkomst met CCB is vermeld, tenzij de opdrachtgever schriftelijk de wijziging van zijn woon- of vestigingsplaats aan CCB heeft medegedeeld.

Artikel 19. Toepasselijk recht

Op elke overeenkomst tussen CCB en de opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.