

Algemene voorwaarden

Artikel 1. Definities

1. Opdrachtnemer : Sensitivia geregistreerd bij Kamer van Koophandel onder het nummer 60560304.
2. Opdrachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon in wiens opdracht diensten worden verleend en/of werkzaamheden worden uitgevoerd.
3. Overeenkomst: de tussen Sensitivia en Opdrachtgever gesloten overeenkomst ter zake het verlenen van diensten en/of het uitvoeren van werkzaamheden.

Artikel 2. Algemeen

1. De Overeenkomst wordt gevormd door de onderstaande algemene voorwaarden gezamenlijk met de door Opdrachtgever en Sensitivia ondertekende opdrachtbevestiging.
2. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte en Overeenkomst tussen Sensitivia en Opdrachtgever, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk is afgeweken.
3. De toepasselijkheid van eventuele andere voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen indien hierover niet overlegd is.
4. Indien één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden op enig moment door de rechter geheel of gedeeltelijk worden vernietigd of nietig worden verklaard, dan blijven de overige bepalingen van toepassing.

Artikel 3. Offertes en aanbiedingen

1. Alle offertes en aanbiedingen van Sensitivia zijn vrijblijvend, tenzij in de offerte of aanbieding een termijn voor aanvaarding is gesteld. Indien geen aanvaardingstermijn is gesteld, kan aan de offerte of aanbieding geen recht worden ontleend.
2. Offertes van Sensitivia zijn gebaseerd op de informatie die door Opdrachtgever is verstrekt. Opdrachtgever staat er voor in dat hij/zij alle essentiële informatie voor opzet, uitvoering en afronding van de opdracht tijdig en naar waarheid heeft verstrekt aan Sensitivia.
3. Sensitivia kan niet aan een offerte of aanbieding worden gehouden indien Opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat (een onderdeel van) de offerte en aanbieding een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.

Artikel 4. Prijzen

1. Alle prijzen zijn in euro's, exclusief B.T.W. en andere heffingen van overheidswege alsmede eventueel in het kader van de Overeenkomst te maken kosten zoals reis- en andere (on)kosten. Deze kosten komen voor rekening van Opdrachtgever.
2. Indien Sensitivia met Opdrachtgever een vaste prijs overeenkomt, dan is Sensitivia gerechtigd tot verhoging van deze prijs, zonder dat Opdrachtgever in dat geval gerechtigd is om de Overeenkomst om die reden te ontbinden, indien de verhoging van de prijs voortvloeit uit een stijging van kostprijsbepalende factoren of op andere gronden die bij het aangaan van de overeenkomst redelijkerwijs niet voorzienbaar waren.
3. Indien de prijsstijging anders dan als gevolg van een wijziging van de Overeenkomst meer bedraagt dan 10%, heeft Opdrachtgever het recht om de Overeenkomst te annuleren, mits dit binnen 14 dagen na ontvangst van de aangepaste prijs schriftelijk geschiedt.
4. Een annulering als vermeld in het vorige lid geeft Opdrachtgever geen recht op vergoeding van enige schade. Ingeval Opdrachtgever de Overeenkomst annuleert, is Sensitivia gerechtigd haar al gemaakte kosten bij Opdrachtgever in rekening te brengen.

Artikel 5. Overeenkomst

1. De Overeenkomst geldt als gesloten vanaf de dag van ondertekening door Opdrachtgever, respectievelijk de dag van verzending van de schriftelijke opdrachtbevestiging door Sensitivia aan Opdrachtgever.
2. De Overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de inhoud, aard of strekking van de Overeenkomst voortvloeit dat deze voor bepaalde tijd is aangegaan.

Artikel 6. Uitvoering van de Overeenkomst

1. Sensitivia neemt bij de uitvoering van zijn/haar werkzaamheden de zorg van een goed Opdrachtnemer in acht.

Artikel 7. Wijziging in de opdracht

1. Wijzigingen in de Overeenkomst door Opdrachtgever die door Sensitivia niet konden worden voorzien en meerwerk veroorzaken, zullen door Sensitivia aan Opdrachtgever worden doorbelast conform het in de Overeenkomst afgesproken tarief. Er is voorts sprake van meerwerk, indien als gevolg van het verstrekken van onjuiste of onvolledige gegevens door Opdrachtgever, Sensitivia de geplande werkzaamheden opnieuw moet organiseren.
2. Door Opdrachtgever na het verstrekken van de opdracht alsnog verlangde wijzigingen in de uitvoering van de Overeenkomst, moeten door Opdrachtgever tijdig en schriftelijk aan Sensitivia ter kennis zijn gebracht. Een wijziging in dan wel aanvulling op de Overeenkomst geldt slechts indien deze door zowel Sensitivia als Opdrachtgever (bij voorkeur schriftelijk) is aanvaard.
3. Veranderingen die in een reeds verstrekte opdracht worden aangebracht kunnen tot gevolg hebben dat de oorspronkelijk overeengekomen oplevertijd door Sensitivia wordt overschreden.

Artikel 8. Medewerking Opdrachtgever

1. Opdrachtgever zal steeds, gevraagd en ongevraagd, alle relevante informatie verstrekken aan Sensitivia die zij nodig heeft voor een correcte uitvoering van de aan haar verstrekte opdracht.

2. Indien voor de uitvoering van de overeengekomen opdracht noodzakelijke gegevens, niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de gemaakte afspraken door Opdrachtgever ter beschikking zijn gesteld, of indien Opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn/haar (informatie) verplichtingen heeft voldaan, is Sensitivia bevoegd over te gaan tot opschorting van de uitvoering van de Overeenkomst.
3. Om de uitvoering van de opdracht goed en zoveel mogelijk volgens tijdschema te laten verlopen, stelt Opdrachtgever tijdig medewerkers van zijn/haar eigen organisatie ter beschikking,
4. Indien en voor zover Sensitivia daarom verzoekt, verschaft Opdrachtgever op zijn/haar locatie kosteloos een werkruimte voor de uitvoering van werkzaamheden.
5. Indien ten gevolge van het niet, niet tijdig of niet behoorlijk ter beschikking stellen van personeel, verzochte gegevens en faciliteiten door Opdrachtgever, extra kosten voortvloeien voor Sensitivia, dan komen deze kosten voor rekening van Opdrachtgever.

Artikel 9. Opzegging

1. Beide partijen kunnen de Overeenkomst te allen tijde tussentijds schriftelijk beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van 30 dagen, tenzij partijen anders zijn overeengekomen.
2. Indien tot voortijdige beëindiging is overgegaan door Opdrachtgever, heeft Sensitivia vanwege het ontstane en aannemelijk te maken bezettingsverlies recht op compensatie, waarbij het tot dan toe gemiddelde maandelijks declaratiebedrag als uitgangspunt wordt gehanteerd, tenzij er feiten en omstandigheden aan de opzegging ten grondslag liggen die aan Sensitivia zijn toe te rekenen.
3. Ingeval één van beide partijen in staat van faillissement geraakt, surseance van betaling aanvraagt of de bedrijfsvoering staakt, heeft de andere partij het recht de Overeenkomst zonder inachtneming van een opzegtermijn voortijdig te beëindigen.
4. Bij voortijdige beëindiging door Sensitivia, heeft Opdrachtgever recht op medewerking van Sensitivia met betrekking tot de overdracht van nog te verrichten werkzaamheden aan derden. Indien de overdracht van de werkzaamheden voor Sensitivia extra kosten met zich meebrengt, worden deze aan Opdrachtgever in rekening gebracht.

Artikel 10. Ontbinding- en/of opschortingsbevoegdheid

1. Sensitivia is bevoegd de nakoming van haar/zijn verplichtingen op te schorten of de Overeenkomst te ontbinden, indien:
 - a. Opdrachtgever de verplichtingen uit de Overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt dan wel Opdrachtnemer goede grond heeft te vrezen dat Opdrachtgever in die verplichtingen zal tekortschieten;
 - b. er sprake is van (een aanvraag) liquidatie van Opdrachtgever, aan Opdrachtgever surseance van betaling is verleend, Opdrachtgever is staat van faillissement is verklaard, de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen op Opdrachtgever van toepassing is verklaard of onder curatele stelling van Opdrachtgever, Opdrachtgever de vrije beschikking over zijn/haar vermogen of inkomsten geheel of gedeeltelijk verliest, Opdrachtgever zijn/haar bedrijf verkoopt dan wel indien er ten laste van Opdrachtgever beslag wordt gelegd en dit beslag niet binnen 3 maanden is opgeheven.
2. Sensitivia is voorts 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 Opdrachtnemer kan worden gevergd.
3. Indien Sensitivia overgaat tot opschorting of ontbinding, is zij op generlei wijze gehouden tot vergoeding van schade dan wel kosten daardoor op enigerlei wijze ontstaan.
4. Indien Sensitivia overgaat tot ontbinding van de Overeenkomst, zijn de vorderingen van Sensitivia op Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.
5. Indien de ontbinding aan Opdrachtgever toerekenbaar is of Sensitivia de uitvoering van de Overeenkomst dient op te schorten zoals vermeld in dit artikel en/of onder artikel 8.2 van deze algemene voorwaarden, is Opdrachtgever verplicht de hierdoor ontstane directe en indirecte schade en kosten aan Sensitivia te vergoeden.

Artikel 11. Betalingsvoorwaarden

1. Betaling geschiedt binnen 14 dagen na factuurdatum op een door Sensitivia aan te geven wijze in euro's, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
2. Indien Opdrachtgever in gebreke blijft met tijdige betaling is hij/zij van rechtswege in verzuim en is Opdrachtgever de wettelijke (handels)rente verschuldigd. Opdrachtgever is alsdan rente verschuldigd over iedere maand, of gedeelte van de maand, waarbij een gedeelte van de maand wordt beschouwd als de gehele maand. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat Opdrachtgever in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.
3. Vanaf het moment dat Opdrachtgever in verzuim is, is Opdrachtgever tevens gehouden tot vergoeding van alle te maken (buiten)gerechtelijke kosten en executiekosten verband houdende met de incasso van de gefactureerde bedragen. De buitengerechtelijke kosten zijn vastgesteld op 15% van de hoofdsom, met een minimum van € 40,00 exclusief btw, tenzij de wet anders bepaalt.
4. Betalingen strekken in de eerste plaats in mindering van de kosten, vervolgens in mindering op de verschenen rente en tenslotte in mindering van de hoofdsom en de lopende rente.
5. Sensitivia kan, zonder daardoor in verzuim te komen, een aanbod tot betaling weigeren, indien Opdrachtgever een andere volgorde voor de toerekening van de betaling aanwijst. Sensitivia kan volledige aflossing van de hoofdsom weigeren, indien daarbij niet eveneens de opengevallen en lopende rente en incassokosten worden voldaan.
6. Reclames betreffende de hoogte van de factuur moeten binnen 8 dagen na de factuurdatum schriftelijk zijn ingediend. Na die termijn worden klachten niet meer in behandeling genomen en vervalt het recht op reclames voor Opdrachtgever. Opdrachtgever is nimmer gerechtigd tot verrekening van het door haar/hem aan Sensitivia verschuldigde.

Artikel 12. Klachtenregeling

1. Sensitivia hecht aan tevreden relaties. De kwaliteit van de dienstverlening heeft een hoge prioriteit. Waar gewerkt wordt, kunnen fouten worden gemaakt en kunnen misverstanden ontstaan. Indien opdrachtgever ontevreden is over de dienstverlening, dan nodigt Sensitivia u uit om dit te laten weten. Opmerkingen worden serieus genomen en waar wenselijk wordt naar een passende oplossing gezocht.

2. Vaak kunnen klachten tijdens een telefonisch of persoonlijk gesprek worden opgelost. Opdrachtgever wordt verzocht om contact op te nemen om te overleggen over het probleem of voor het maken van een afspraak.
3. Is de klacht met een gesprek niet verholpen of leent de klacht zich volgens opdrachtgever niet voor een gesprek, dan kan opdrachtgever de klacht schriftelijk indienen binnen 8 dagen nadat hij/zij een gebrek in de prestatie van Sensitivia heeft ontdekt.
4. Indien Opdrachtgever niet binnen 8 dagen schriftelijke reclameert bij Sensitivia, kan Opdrachtgever geen beroep meer doen op dit gebrek.
5. Opdrachtgever dient Sensitivia in de gelegenheid te stellen een klacht te onderzoeken. Na ontvangst van een schriftelijke klacht ontvangt opdrachtgever in ieder geval binnen 8 dagen een ontvangstbevestiging en wordt de klacht zo spoedig mogelijk in behandeling genomen. Sensitivia streeft erna om de klacht binnen vier weken af te handelen..
6. Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, zal Sensitivia de opdrachtgever hiervan binnen de vastgestelde termijn van 4 weken op de hoogte stellen, waarbij het uitstel wordt toegelicht en een indicatie wordt gegeven wanneer Sensitivia verwacht uitsluitsel te kunnen geven.
7. Alle aspecten van de klacht en de afhandeling van uw klacht zullen worden vastgelegd in het klantdossier en gedurende 1 jaar worden bewaard.
8. Sensitivia zal zorgvuldig en vertrouwelijk met de informatie omgaan. In bepaalde situaties kan het noodzakelijk zijn om extern advies in te winnen bij professionele onafhankelijke instanties. Door het indienen van een formele schriftelijke klacht wordt opdrachtgever gevraagd om (kopieën van) relevante stukken ter beschikking te stellen aan deze onafhankelijke instantie.
9. Is de klacht na schriftelijke afhandeling niet tot tevredenheid opgelost dan bestaat de mogelijkheid om een onafhankelijke derde in te schakelen. Opdrachtgever kan hiertoe een schriftelijk verzoek indienen bij MC Consultants B.V. , Postbus 281, 6130 AG Sittard, t.a.v. Mr. A.J.P.M Snoeijer, algemeen directeur, 084-4308487. Het klantdossier zal ter beoordeling worden overlegd. U ontvangt binnen 4 weken een reactie. Het advies is bindend voor beide partijen
10. Indien komt vast te staan dat een klacht ongegrond is, dan komen de ter zake hiervan door Sensitivia gemaakte kosten voor rekening van Opdrachtgever.
11. Ingeval van gegronde en tijdige klachten zal Sensitivia een evenredig gedeelte van de factuur crediteren.
12. Opdrachtgever heeft geen recht om zijn/haar (betaling)verplichtingen op te schorten, indien Opdrachtgever meent enig recht van reclame te hebben.

Artikel 13. Overmacht

1. Indien Sensitivia haar verplichtingen uit de Overeenkomst niet, niet tijdig of niet behoorlijk kan nakomen ten gevolge van een aan haar niet toerekenbare oorzaak worden die verplichtingen opgeschort tot het moment dat Sensitivia alsnog in staat is deze op de overeengekomen wijze na te komen. Onder overmacht wordt in ieder geval verstaan ziekte aan de zijde van Opdrachtnemer.
2. Indien de periode waarin door overmacht nakoming van de verplichtingen van Sensitivia niet mogelijk is langer duurt dan twee maanden zijn partijen bevoegd de Overeenkomst te ontbinden zonder dat ook maar enig recht van Opdrachtgever bestaat op schadevergoeding. Hetgeen reeds ingevolge de Overeenkomst is gepresteerd, wordt dan naar verhouding afgerekend.

Artikel 14. Aansprakelijkheid

1. Sensitivia is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, ontstaan doordat Sensitivia is uitgegaan van door of namens Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.
2. Indien Sensitivia aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer beperkt tot maximaal het declaratiebedrag, althans tot dat gedeelte van het bedrag waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
3. De aansprakelijkheid van Sensitivia is in ieder geval steeds beperkt tot maximaal een maal de factuurwaarde van de order, althans tot dat gedeelte van de order waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft, zulks met een maximum van € 250.000,00
4. Sensitivia is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade.
5. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden, de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Opdrachtnemer aan de overeenkomst te laten beantwoorden, voor zoveel deze aan Sensitivia toegerekend kunnen worden en redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden.
6. Sensitivia is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade en gederfde winst.
7. Eventuele aanspraken van de opdrachtgever jegens Sensitivia vervallen na een termijn van een jaar na beëindiging van de opdracht.
8. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van Sensitivia.

Artikel 15. Geheimhouding

1. Opdrachtgever en Sensitivia verplichten zich tot geheimhouding van alle 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 is gemeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
2. Indien Sensitivia op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken en Sensitivia zich niet ter zake kan beroepen op een verschoningsrecht, dan is Sensitivia niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is Opdrachtgever niet gerechtigd tot ontbinding van de opdracht op grond van enige schade, hierdoor ontstaan.
3. Opdrachtgever en Sensitivia zullen hun verplichtingen op grond van dit artikel opleggen aan eventueel door hen in te schakelen derden.

Artikel 16. Intellectueel eigendom

1. Alle door Sensitivia voor Opdrachtgever ontwikkelde modellen zijn en blijven eigendom van Sensitivia. Daaronder wordt tevens verstaan alle rechten van intellectueel eigendom waaronder begrepen, doch niet daartoe beperkt auteursrechten, modelrechten.
2. Alle door Sensitivia ten behoeve van Opdrachtgever verstrekte stukken, zoals rapporten, adviezen en contracten, zijn te gebruiken door Opdrachtgever en zijn te vermenigvuldigen door Opdrachtgever ten behoeve van eigen gebruik in de eigen organisatie. Door Sensitivia verstrekte stukken mogen niet door Opdrachtgever zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Sensitivia openbaar worden gemaakt, dan wel geëxploiteerd worden of ter kennis van derden worden gebracht, tenzij uit de aard van de verstrekte stukken anders voortvloeit.

Artikel 17. Vrijwaring derden

1. Opdrachtgever vrijwaart Sensitivia voor mogelijke aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden en waarvan de oorzaak aan andere dan aan Sensitivia toerekenbaar is.
2. Opdrachtgever is gehouden om Sensitivia zowel in als buiten rechte bij te staan indien Sensitivia wordt aangesproken op grond van het eerste lid van dit artikel en onverwijld al hetgeen te doen dat van haar in dat geval verwacht mag worden. Indien Opdrachtgever in gebreke blijft in het nemen van adequate maatregelen, dan is Sensitivia, zonder ingebrekestelling, gerechtigd zelf daartoe over te gaan. Alle kosten en schade aan de zijde van Opdrachtnemer en derden daardoor ontstaan, komen integraal voor rekening en risico van Opdrachtgever.

Artikel 18. Vervaltermijn

1. In afwijking van de wettelijke verjaringstermijnen, bedraagt de verjaringstermijn van alle vorderingen en verweren van Opdrachtgever jegens Sensitivia één jaar.

Artikel 19. Contractovername

1. Opdrachtgever is niet gerechtigd enige verplichting uit de Overeenkomst zonder schriftelijke toestemming van Sensitivia over te dragen aan derden. Voor zover Sensitivia al schriftelijke toestemming mocht hebben gegeven voor een contractovername blijft Opdrachtgever te allen tijde naast deze derde aansprakelijk voor de verplichtingen uit de Overeenkomst waarvan deze algemene voorwaarden deel uitmaken.
2. Voorts geldt dat voor zover Sensitivia al schriftelijke toestemming mocht hebben gegeven voor een contractovername, dan dient Opdrachtgever Sensitivia hiervan voorafgaand op de hoogte te brengen en heeft Sensitivia het recht de Overeenkomst te beëindigen tegen de datum waarop de overdracht zal geschieden. Sensitivia is niet tot enige schadevergoeding ter zake gehouden.

Artikel 20. Toepasselijk recht

1. Op alle Overeenkomsten tussen Sensitivia en Opdrachtgever is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitgesloten.
3. Onverminderd het recht van Sensitivia een geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter, zullen geschillen tussen partijen in eerst instantie worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in de vestigingsplaats van Sensitivia, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft.

Ondergetekende verklaart hierbij de algemene voorwaarden gelezen te hebben en hiermee akkoord te gaan.

Naam opdrachtgever:

Adres:

Woonplaats:

Datum:

Handtekening: