

ALGEMENE VOORWAARDEN VAN PUIQ KLANTFOCUS KLANTFOCUS (JANUARI 2008)

Algemeen

De in deze algemene voorwaarden opgenomen bepalingen zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten van Puiq Klantfocus.

1. Aanbieding en overeenkomst

- 1.1. Alle aanbiedingen, waarbij Puiq Klantfocus diensten aanbiedt aan een derde, hierna te noemen "opdrachtgever" zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk het tegendeel is bepaald.
- 1.2. Eventuele door opdrachtgever gehanteerde voorwaarden zijn slechts van toepassing, voor zover deze door Puiq Klantfocus uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.
- 1.3. Puiq Klantfocus zal de diensten met zorg uitvoeren overeenkomstig de met opdrachtgever schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures.
- 1.4. Indien de dienstverlening contractueel in fasen zal plaatsvinden, kan Puiq Klantfocus Klantfocus de aanvang van de diensten, die tot een volgende fase behoren, uitstellen totdat opdrachtgever de resultaten van de voorgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 1.5. Puiq Klantfocus zal opdrachtgever zo spoedig mogelijk informeren indien door een tussen partijen nader overeen te komen wijziging of aanvulling van de overeenkomst het tijdstip van voltooiing van de dienstverlening zal worden beïnvloed. Indien contractueel een vaste prijs is afgesproken voor de dienstverlening, zal Puiq Klantfocus opdrachtgever tevoren informeren, indien de nader overeen te komen wijziging of aanvulling van de contractuele regeling tot gevolg heeft dat de overeengekomen prijs zal worden overschreden.

2. Samenstelling projectteam, medewerking opdrachtgever en werktijden/werkdagen

- 2.1. Puiq Klantfocus heeft het recht, na overleg met de opdrachtgever, de samenstelling van het projectteam te wijzigen, indien zij meent dat dit voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijk of wenselijk is. De wijziging mag de deskundigheid van het projectteam niet verminderen, noch de continuïteit van de uitvoering van de opdracht ongunstig beïnvloeden.
- 2.2. Indien de opdrachtgever om gegronde redenen wijziging van het projectteam verlangt, wanneer hij meent dat dit in het belang van een goede uitvoering van de opdracht nodig is, geeft Puiq Klantfocus hieraan gevolg, onverminderd het bepaalde in artikel 3.2.
- 2.3. Wijzigingen in de samenstelling van het projectteam door Puiq Klantfocus op verzoek van Puiq Klantfocus mogen niet leiden tot overschrijding van het overeengekomen bedrag c.q. geraamde maximum dat voor de opdracht is vastgesteld.
- 2.4. De opdrachtgever is verplicht een vertegenwoordiger te benoemen die, ten behoeve van een behoorlijke uitvoering van de werkzaamheden, de contacten met de door Puiq Klantfocus aangewezen vertegenwoordiger zal onderhouden.
- 2.5. De opdrachtgever zal zowel bij aanvang van de werkzaamheden als gedurende de voortgang daarvan en zonder kosten voor Puiq Klantfocus alle medewerking verlenen aan het uitvoeren van de overeenkomst. De opdrachtgever zal Puiq Klantfocus steeds tijdig alle door haar nuttig en noodzakelijk geachte gegevens en inlichtingen verschaffen en aan Puiq Klantfocus ter beschikking stellen, teneinde Puiq Klantfocus in staat te stellen de werkzaamheden naar behoren uit te voeren.
- 2.6. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het gebruik en een juiste toepassing in zijn organisatie van de door Puiq Klantfocus te verlenen diensten alsmede voor de te gebruiken hulpmiddelen daarbij, van welke aard dan ook, alsmede voor de beveiliging ervan.
- 2.7. Indien opdrachtgever contractueel apparatuur, materiaal of gegevens op informatiedragers ter beschikking zal stellen, zullen deze voldoen aan de voor de werkzaamheden noodzakelijke specificaties. Ingeval Puiq Klantfocus niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken kan beschikken over de voor haar werkzaamheden naar haar mening

noodzakelijke bedoelde apparatuur, materiaal of bedoelde gegevens, of indien opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, kan dit tot opschorting van de uitvoering van de overeenkomst leiden, waarbij het gestelde in artikel 5.4 van toepassing zal zijn.

- 2.8. De werktijden/werkdagen van de door Puiq Klantfocus in te zetten medewerkers (onder medewerkers wordt verstaan zowel werknemers van Puiq Klantfocus als bij derden ingehuurd) zullen in onderling overleg tussen Puiq Klantfocus en de opdrachtgever worden vastgesteld, waarbij Puiq Klantfocus zich zover mogelijk zal richten naar de bij opdrachtgever getroffen regelingen.

3. Belemmeringen bij de uitvoering van de opdracht

- 3.1. Indien tijdens de uitvoering van de opdracht blijkt dat omstandigheden een behoorlijke uitvoering belemmeren of dreigen te belemmeren dan wel bij één van de partijen gereede twijfel rijst aan het in redelijkheid te verwachten kwalitatieve resultaat binnen overeengekomen honorarium en doorlooptijd, is deze partij verplicht de wederpartij hiervan onverwijld schriftelijk in kennis te stellen.
- 3.2. Indien het in artikel 3.1 gestelde van toepassing is zal overleg plaatsvinden tussen opdrachtgever en Puiq Klantfocus. In het resultaat van het overleg wijzigingen in de oorspronkelijke overeenkomst inhoudt, dienen deze door beide partijen schriftelijk te worden bevestigd.

4. Vervolgopdracht

- 4.1. Indien uit de overeenkomst een vervolgopdracht voortvloeit, zal de opdrachtgever deze aan Puiq Klantfocus verstrekken op als dan overeen te komen voorwaarden en vergoedingen, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.

5. Vergoedingen

- 5.1. De vergoedingen van Puiq Klantfocus bestaan uit tarieven en onkostenvergoedingen en zijn exclusief daarover door Puiq Klantfocus aan de opdrachtgever in rekening te brengen omzetbelasting (BTW) en andere heffingen, welke van overheidswege worden opgelegd. De onkostenvergoedingen zijn niet in de tarieven inbegrepen, tenzij schriftelijk het tegendeel is bepaald.
- 5.2. De met de opdrachtgever overeengekomen tarieven en onkostenvergoedingen kunnen door Puiq Klantfocus periodiek worden aangepast met inachtneming van eventueel toepasselijke wettelijke bepalingen, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk het tegendeel is bepaald. Puiq Klantfocus zal de opdrachtgever schriftelijk van enige aanpassing in kennis stellen met inachtneming van een termijn van tenminste 30 dagen.
- 5.3. Indien Puiq Klantfocus de overeengekomen werkzaamheden niet kan uitvoeren als gevolg van haar niet toe te rekenen en/of niet voor haar risico komende omstandigheden, is zij niettemin gerechtigd de met de opdrachtgever, voor het beschikbaar stellen van medewerkers, overeengekomen vergoedingen aan deze in rekening te brengen.

6. Declaraties, betalingen en controle

- 6.1. Declaraties en facturen, hierna aan te duiden als factuur, worden verzonden en betaald overeenkomstig de met de opdrachtgever aangegane overeenkomst. Indien niets is overeengekomen zal Puiq Klantfocus maandelijks aan de opdrachtgever een factuur zenden voor de gedurende die maand verrichte werkzaamheden en gemaakte kosten. De opdrachtgever dient de factuur overeenkomstig de op de factuur vermelde betalingscondities te voldoen. Bij gebreke van specifieke condities zal opdrachtgever binnen 30 dagen na de factuurdatum betalen. Betaling zal plaatsvinden zonder aftrek, compensatie of opschorting uit welke hoofde dan ook.
- 6.2. Indien de opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet binnen de opgegeven termijn voldoet, is Puiq Klantfocus gerechtigd boven het factuurbedrag een bedrag aan rente en administratiekosten in rekening te brengen van tenminste 1,5% per maand of gedeelte van een maand over het na de vervaldatum onbetaald gebleven bedrag. De opdrachtgever zal dit bedrag verschuldigd zij zonder dat enige ingebrekestelling zal zijn vereist.

- 6.3. Indien opdrachtgever na ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan Puiq Klantfocus de incasso van de vordering uit handen geven. Indien Puiq Klantfocus de vordering op de wederpartij ter incasso uit handen geeft, is de wederpartij naast het alsdan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden te voldoen aan buitengerechtelijke incassokosten tenminste een bedrag gelijk aan 15% van het nog openstaande totaalbedrag zonder dat Puiq Klantfocus behoefte aan te tonen dat kosten tot dat bedrag zijn gemaakt, alsmede alle eventuele gerechtelijke kosten.
- 6.4. Alle bedragen en betalingen worden, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen, vermeld respectievelijk verricht in euro's. Op de declaraties worden de omzetbelasting (BTW) en eventuele andere heffingen van overheidswege afzonderlijk vermeld.
- 6.5. Puiq Klantfocus kan zowel bij het sluiten van de overeenkomst als tussentijds nadere zekerheid verlangen indien de kredietwaardigheid van de opdrachtgever daartoe aanleiding geeft, bij gebreke waarvan hij de uitvoering van de overeenkomst mag opschorten.
- 6.6. De opdrachtgever kan op zijn kosten de declaraties laten controleren door een in onderling overleg te benoemen registeraccountant.
- 7. Overname van personeel**
- 7.1. De opdrachtgever verplicht zich om binnen twee (2) jaren na beëindiging of ontbinding van de opdracht geen arbeids- of dienstverleningsrelatie te onderhouden met werknemers van Puiq Klantfocus dan na voorafgaande schriftelijke toestemming van Puiq Klantfocus en na betaling van een nader overeen te komen vergoeding.
- 7.2. Bij overtreding van artikel 7.1 is opdrachtgever een direct opeisbare boete verschuldigd aan Puiq Klantfocus van € 2.500 per dag per werknemer dat overtreding voortduurt.
- 8. Vertrouwelijke informatie**
- 8.1. Puiq Klantfocus en opdrachtgever zullen elk alle redelijkerwijs te nemen voorzorgsmaatregelen nemen, teneinde de van de andere partij ontvangen informatie en gegevens van vertrouwelijke aard geheim te houden.
- 8.2. Puiq Klantfocus is gehouden ervoor zorg te dragen dat aan haar bij de uitvoering verstrekte informatie en gegevens en meningen niet naar de bron kunnen worden herleid, indien de opdrachtgever te kennen heeft gegeven hiertegen bezwaar te hebben.
- 8.3. Puiq Klantfocus zal gebonden zijn aan de door opdrachtgever aan haar verstrekte richtlijnen en aanwijzingen ter zake van de hantering van de gerubriceerde/geclassificeerde en andere gegevens alsmede van meningen, conclusies en opvattingen, die bij de uitvoering van de opdracht ter harer kennis zijn gekomen of zijn ontstaan; een en ander onverminderd de verplichtingen, die voortvloeien uit de tussen Pui en opdrachtgever bestaande vertrouwensrelatie.
- 9. Eigendom**
- 9.1. De opdrachtgever verkrijgt eigendom van adviezen, nota's en andere documenten die zijn vervaardigd door Puiq Klantfocus bij de uitvoering van de overeenkomst, met dien verstande dat deze eigendom blijven van Puiq Klantfocus totdat alle door opdrachtgever aan haar verschuldigde bedragen uit welchen hoofde dan ook geheel zijn voldaan. Modellen en technieken, die zijn gebruikt voor het uitbrengen van adviezen, nota's en andere documenten zullen evenwel niet openbaar worden gemaakt dan na verkregen schriftelijke toestemming van Puiq Klantfocus.
- 9.2. Intellectuele en andere eigendomsrechten, van welke aard ook, met betrekking tot hulpmiddelen ten behoeve van het opstellen en uitwerken van adviezen en auditing, die door Puiq Klantfocus ten behoeve van de opdrachtgever ontwikkeld en/of vervaardigd zijn blijven eigendom van Puiq Klantfocus.
- 9.3. Na beëindiging van de overeenkomst zullen partijen alle documenten, boeken, bescheiden en goederen, die toebehoren aan de wederpartij, aan deze ter hand stellen, met dien verstande dat door opdrachtgever aan Puiq Klantfocus geleverde zaken door laatstgenoemde aan eerstgenoemde pas ter hand behoeven te worden gesteld nadat alle vorderingen van Puiq Klantfocus op de opdrachtgever uit welchen hoofde dan ook geheel zijn voldaan.
- 10. Aansprakelijkheid**
- 10.1. Op Puiq Klantfocus rust een inspanningsverbintenis om overeengekomen werkzaamheden naar beste weten en kunnen en met behulp van ter zake kundige adviseurs en andere medewerkers te verrichten, doch op haar rust geen resultaat verbintenis, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk het tegendeel is bepaald.
- 10.2. Puiq Klantfocus is met na te noemen beperking in artikel 10.7 slechts jegens de opdrachtgever aansprakelijk voor schade of verlies tengevolge van het niet of niet volledig of behoorlijk inkomen van de overeenkomst of de vernietiging of onthulling van enige informatie of documenten van de opdrachtgever, indien zodanige schade of verlies aan opzet of grove schuld van Puiq Klantfocus is te wijten en indien na een deugdelijke ingebrekestelling door opdrachtgever de overeenkomst tussentijds wordt beëindigd of de ontbinding van de overeenkomst op zijn verzoek tussentijds wordt vastgesteld. De tussentijdse ontbinding heeft evenals elke op verzoek van opdrachtgever vastgestelde ontbinding, geen terugwerkende kracht, doch heeft tot gevolg dat nakoming van de overeenkomst niet langer verplicht is. In voorkomende gevallen is de aansprakelijkheid van Puiq Klantfocus beperkt tot de extra kosten van opdrachtgever welke het directe vervolg zijn van het door een ander leveren van diensten krachtens de onvoltooide overeenkomst, doch maximaal tot het in artikel 10.7 genoemde bedrag. Het bepaalde in de artikelen 10.3 tot en met 10.7 is onverminderd van toepassing.
- 10.3. Met uitzondering van het bepaalde in artikel 10.2 is Puiq Klantfocus nimmer aansprakelijk voor door opdrachtgever geleden schade uit welchen hoofde dan ook en ongeacht de wijze waarop een eventuele actie wordt aangespannen. Puiq Klantfocus is niet gehouden tot vergoeding van schade wegens te late uitvoering van de werkzaamheden. Puiq Klantfocus is niet aansprakelijk voor de juistheid of volledigheid van inlichtingen en adviezen welke worden verstrekt voordat de overeenkomst tot stand komt.
- 10.4. Puiq Klantfocus is evenmin aansprakelijk voor schade indien de opdrachtgever onjuiste, gebrekkige of onvolledige informatie of materialen verstrekt, dan wel in het algemeen in zijn verantwoordelijkheden tekort schiet. Opdrachtgever zal Puiq Klantfocus vrijwaren in geval van aanspraken van derden. Indien bij de uitvoering van de opdracht gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten, is Puiq Klantfocus niet aansprakelijk voor vermindering of verlies van gegevens of verwerkingsresultaten gedurende de verzending van gegevens met behulp van telecommunicatiefaciliteiten. Puiq Klantfocus zal de haar door of namens opdrachtgever toegewezen toegangscodes met zorg behandelen, maar is niet aansprakelijk voor misbruik ervan.
- 10.5. Onder geen enkele omstandigheid is Puiq Klantfocus aansprakelijk jegens de opdrachtgever of derden voor bedrijfsschade of andere indirecte schade, hoe ook veroorzaakt of waaruit ook ontstaan, waaronder begrepen schade wegens gederfde winst, gemiste besparingen of verlies. De opdrachtgever vrijwaart door het verstrekken van de opdracht aan Puiq Klantfocus Puiq Klantfocus en haar medewerkers en vertegenwoordigers ingeval van aanspraken van derden, waaronder mede begrepen de kosten van gerechtelijke bijstand.
- 10.6. Puiq Klantfocus staat er evenmin voor in dat door het door haar bij uitvoering van de overeenkomst gebruikte materiaal geen inbreuk gemaakt wordt op enig octrooi, auteursrecht, handelsgeheim of eigendomsrecht van derden, waarvan het bestaan haar niet feitelijk bekend is.
- 10.7. De totale aansprakelijkheid van Puiq Klantfocus is altijd beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval uit hoofde van de door haar gesloten aansprakelijkheidsverzekering (en) wordt uitbetaald, vermeerderd met het krachtens de verzekeringsovereenkomst voor rekening van Puiq Klantfocus komende eigen risico.

11. Overmacht

- 11.1. Puiq Klantfocus is niet gehouden haar verplichtingen na te komen indien dit voor haar redelijkerwijs niet mogelijk is tengevolge van buiten haar toedoen ontstane veranderingen in de bij het sluiten van de overeenkomst bestaande omstandigheden. De uitvoering van de overeenkomst wordt gedurende het voortduren van zodanige omstandigheden geschorst, waarbij het gestelde in artikel 5.4 van toepassing is.

12. Duur van de overeenkomst/beëindiging

- 12.1. De overeenkomst eindigt als de overeengekomen tijdsduur verlopen is, dan wel door voltooiing door Puiq Klantfocus van de overeengekomen werkzaamheden. Zijn partijen hieromtrent niets overeengekomen dan wordt de overeenkomst geacht voor onbepaalde tijd aangegaan te zijn en kan deze wederzijds slechts schriftelijk worden beëindigd met inachtneming van een termijn van 90 dagen.
- 12.2. Partijen kunnen een overeenkomst tussentijds eenzijdig beëindigen met inachtneming van een redelijke termijn en van het gestelde in de artikelen 12.3 tot en met 12.7. Opzegging dient te geschieden met redenen omkleed bij aangetekend schrijven. Elk van de partijen zal van deze opzegbevoegdheid alleen dan gebruik maken, indien als gevolg van feiten of omstandigheden die zich aan zijn/haar invloed onttrekken of hem/haar niet zijn te verwijten, voltooiing van de opdracht in redelijkheid niet van haar geveerd kan worden.
- 12.3. Indien het besluit tot voortijdige beëindiging is uitgegaan van Puiq Klantfocus, heeft zij aanspraak op honorering van de tot dan toe verrichte werkzaamheden.
- 12.4. Indien het besluit is uitgegaan van de opdrachtgever, heeft Puiq Klantfocus als compensatie van het door de eenzijdige beëindiging ontstane bezettingsverlies, boven het honorarium dat haar toekomt wegens voor de opdrachtgever verrichte werkzaamheden, recht op een redelijke schadeloosstelling die echter niet meer dan het gemiddeld maandhonorarium over de laatste zes maanden zal bedragen. Het recht op deze schadeloosstelling vervalt, indien de voortijdige beëindiging het gevolg is van het feit dat Puiq Klantfocus aantoonbaar en verwijtbaar in de uitvoering van de opdracht ernstig is tekort geschoten. Bij verschil van mening over de omvang van de aanvullende schadeloosstelling wordt deze op verzoek van de meest gereede partij vastgesteld overeenkomstig het gestelde in artikel 13.2.
- 12.5. Indien, na overleg met Puiq Klantfocus, de mogelijkheid daartoe aanwezig blijkt, kan de opdrachtgever van Puiq Klantfocus verlangen dat het zijn werkzaamheden op een zodanige wijze afrondt dat een eventuele voortzetting van de werkzaamheden ook door een ander mogelijk zal zijn. Puiq Klantfocus ontvangt voor dit werk een honorarium voor de werkelijk bestede arbeid en een vergoeding van de onkosten.
- 12.6. Onverminderd haar recht op schadevergoeding kan Puiq Klantfocus zonder ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst de overeenkomst met onmiddellijke ingang door middel van een schriftelijke kennisgeving bij aangetekend schrijven beëindigen indien:
 - de opdrachtgever gedurende een termijn van 14 dagen na schriftelijke sommatie zijdens Puiq Klantfocus ingebreke blijft;
 - de opdrachtgever in strijd handelt met enige bepaling van de met Puiq Klantfocus gesloten overeenkomst en die handeling of een dergelijk nalaten naar het oordeel van Puiq Klantfocus onherstelbaar is;
 - de opdracht een aanvraag tot verlening van surseance van betaling heeft ingediend, dan wel in staat van faillissement wordt verklaard of feitelijk in staat verkeerd van opgehouden hebbende te bestaan.
- 12.7. Ingeval Puiq Klantfocus van het in artikel 12.6 bedoelde recht gebruik maakt, heeft zij recht op volledige schadevergoeding alsmede op volledige betaling van de nog resterende openstaande vergoedingen als vervat in de overeenkomst met de opdrachtgever, ook al zouden deze termijnen nog niet of slechts gedeeltelijk zijn vervallen.

13. Slotbepalingen

- 13.1. De overeenkomst tussen Puiq Klantfocus en de opdrachtgever worden beheerst door en zullen worden uitgelegd volgens het Nederlands recht.
- 13.2. Alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van of in verband met de overeenkomst tussen Puiq Klantfocus en de opdrachtgever, worden beslecht door en overeenkomstig de bepalingen van het Nederlands Arbitrage Instituut, onverminderd het recht van partijen tot het vragen van een voorziening in kort geding.
- 13.3. Een geschil is aanwezig indien een van beide partijen dit stelt.
- 13.4. Deze algemene voorwaarden zijn met ingang van 1 januari 2008 in werking getreden.