

ALGEMENE VOORWAARDEN VAN DEN DRAAK SPRAAKHERKENNING

ALGEMENE BEPALINGEN

1. Algemeen

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte en overeenkomst tussen Janneke den Draak handelende onder de naam Den Draak Spraakherkenning, KvK nummer 09220012 (hierna te noemen gebruiker) en een wederpartij, voorzover van deze voorwaarden niet door partijen is afgeweken.
2. De toepasselijkheid van eventuele algemene voorwaarden van de wederpartij wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
3. 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 laat dit de werking van de overige bepalingen onverlet.
4. Indien een bepaling van deze algemene voorwaarden uitsluitend geldt voor consumenten (natuurlijke personen, niet handelende in de uitoefening van een beroep of bedrijf) dan wel voor niet-consumenten dan wordt dat expliciet vermeld.

2. Aanbiedingen en offertes

1. Alle aanbiedingen en offertes van gebruiker zijn vrijblijvend, tenzij in de aanbieding of offerte een termijn voor aanvaarding is gesteld. Een aanbieding of offerte vervalt indien het product waarop de aanbieding of offerte betrekking heeft in de tussentijd niet meer beschikbaar is.
2. Gebruiker kan niet aan een aanbieding of offerte worden gehouden indien de wederpartij redelijkerwijs kan begrijpen dat (een onderdeel van) de aanbieding of offerte een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
3. Indien de aanvaarding (op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de aanbieding of offerte opgenomen aanbod, is gebruiker daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij gebruiker anders aangeeft.
4. De in een aanbieding of offerte vermelde prijzen zijn in euro's en inclusief B.T.W. doch exclusief andere heffingen van overheidswege alsmede eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten zoals reiskosten, verblijfskosten, verzendkosten en administratiekosten, tenzij anders aangegeven.
5. Een samengestelde aanbieding of offerte verplicht gebruiker niet tot het verrichten van een gedeelte van de offerte of aanbieding tegen een overeenkomstig gedeelte van de opgegeven prijs.
6. Aanbiedingen en offertes gelden niet automatisch voor toekomstige orders.

3. Betaling

1. Betaling dient te geschieden in de valuta waarin is gefactureerd en binnen 14 dagen na factuurdatum, tenzij anders op de factuur staat vermeld.
2. Indien de wederpartij in gebreke blijft met tijdige betaling van een factuur, dan is zij onmiddellijk en zonder ingebrekestelling in verzuim. De wederpartij is alsdan een rente verschuldigd van 1% per maand, tenzij de wettelijke (handels)rente hoger is, in welk geval de wettelijke (handels)rente verschuldigd is.
3. Bezwaren tegen de hoogte van een factuur schorten de betalingsverplichting niet op.
4. Alle met de incasso van gefactureerde bedragen gemoeid gaande (buiten)gerechtelijke kosten en executiekosten komen voor rekening van de wederpartij. De buitengerechtelijke kosten bedragen 15% van de hoofdsom met een minimum van € 75,00, tenzij de wet anders bepaalt.

4. Opschorting en ontbinding van de overeenkomst

1. Gebruiker is bevoegd de nakoming van haar verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden indien:
 - a. de wederpartij de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt dan wel de gebruiker goede grond geeft te vrezen dat zij in die verplichtingen zal tekortschieten;
 - b. de wederpartij bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is om zekerheid te stellen voor de voldoening van haar verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is;
 - c. er sprake is van liquidatie van de wederpartij, aan de wederpartij surseance van betaling is verleend, de wederpartij is staat van faillissement is verklaard, de wederpartij de vrije beschikking over haar vermogen of inkomsten geheel of gedeeltelijk verliest, de wederpartij haar bedrijf verkoopt dan wel indien er ten laste van de wederpartij beslag wordt gelegd en dit beslag niet binnen drie maanden is opgeheven.
2. Gebruiker 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 gebruiker kan worden gevergd.
3. Indien gebruiker 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 gebruiker overgaat tot ontbinding van de overeenkomst, zijn de vorderingen van gebruiker op de wederpartij onmiddellijk opeisbaar.
5. Indien de ontbinding aan de wederpartij toerekenbaar is, is de wederpartij verplicht de hierdoor ontstane direct en indirecte schade en kosten aan gebruiker te vergoeden.

5. Overmacht

1. Gebruiker is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens de wederpartij indien zij daartoe gehinderd wordt door overmacht. Onder overmacht wordt verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop gebruiker geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor gebruiker niet in staat is haar verplichtingen blijvend of tijdelijk na te komen.
2. Onder overmacht wordt onder meer begrepen (burger)oorlog, oorlogsgevaar, transportmoeilijkheden alsmede brand, ernstige storingen en werkstakingen in het bedrijf van gebruiker of diens leveranciers.
3. Gebruiker kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden, dan is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.
4. Indien gebruiker haar verplichtingen uit de overeenkomst ten tijde van het intreden van overmacht reeds gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is gebruiker gerechtigd hiervoor separaat te factureren.

6. Aansprakelijkheid

1. Indien gebruiker aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld.
2. Gebruiker is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, ontstaan doordat gebruiker is uitgegaan van door of namens de wederpartij verstrekte onjuiste dan wel onvolledige gegevens.
3. Indien gebruiker aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid van gebruiker beperkt tot maximaal het factuurbedrag, althans tot dat gedeelte van de factuur waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
4. De aansprakelijkheid van gebruiker is in ieder geval steeds beperkt tot het bedrag der uitkering van haar verzekeraar in voorkomend geval.
5. Gebruiker is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade.
6. 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 gebruiker aan de overeenkomst te laten beantwoorden voor zoveel deze aan gebruiker toegerekend kunnen worden en redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van schade indien de wederpartij aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden.
7. Gebruiker is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
8. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van gebruiker of haar leidinggevende ondergeschikten.

7. Vrijwaring

1. De wederpartij vrijwaart gebruiker voor mogelijke aanspraken van derden die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en waarvan de oorzaak aan anderen dan aan gebruiker toerekenbaar is.
2. De wederpartij is gehouden om gebruiker zowel in als buiten rechte bij te staan indien gebruiker 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 de wederpartij in gebreke blijft in het nemen van adequate maatregelen dan is gebruiker, zonder ingebrekestelling, gerechtigd daartoe over te gaan. Alle kosten en schade aan de zijde van gebruiker en derden daardoor ontstaan, komen integraal voor rekening van de wederpartij.

8. Intellectuele eigendom

1. Gebruiker behoudt zich de rechten en bevoegdheden voor die haar toekomen op grond van intellectuele wet- en regelgeving. Gebruiker heeft het recht de door de uitvoering van een overeenkomst aan haar zijde toegenomen kennis ook voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen strikt vertrouwelijke informatie van de wederpartij ter kennis van derden wordt gebracht.
2. Het is de wederpartij verboden de door gebruiker aan haar beschikking gestelde bescheiden, materialen, producten en promotiemateriaal voor andere doeleinden te gebruiken, te verveelvoudigen, te openbaren, ter beschikking te stellen aan derden dan wel op andere wijze in gebruik te geven tenzij gebruiker hiervoor uitdrukkelijk toestemming heeft verleend.

9. Geheimhouding

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.

10. Toepasselijk recht en geschillen

1. Op alle overeenkomsten tussen gebruiker en wederpartij is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitgesloten.

3. Onverminderd het recht van gebruiker een geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter, zullen geschillen tussen partijen in eerste instantie worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in de vestigingsplaats van de gebruiker, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft.

AANVULLENDE BEPALINGEN OMTRENT DIENSTVERLENING

11. Toepasselijkheid

1. Deze aanvullende bepalingen gelden naast de hiervoor vermelde algemene bepalingen.

12. Uitvoering van de overeenkomst

1. Gebruiker zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met de wederpartij schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures.
2. Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, is gebruiker gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een fase behoren uit te stellen totdat de wederpartij de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
3. De wederpartij draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan gebruiker aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de wederpartij redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor uitvoering van de overeenkomst, tijdig en volledig aan gebruiker worden verstrekt, bij gebreke waarvan de gebruiker het recht heeft 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. Indien door gebruiker in het kader van de overeenkomst werkzaamheden worden verricht op de locatie van de wederpartij of een door de wederpartij aangewezen locatie, draagt de wederpartij kosteloos zorg voor de door gebruiker in redelijkheid gewenste faciliteiten.
5. Is voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden c.q. de overeenkomst een termijn overeengekomen of opgegeven, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van de uitvoeringstermijn dient de wederpartij gebruiker derhalve schriftelijk in gebreke te stellen.
6. Gebruiker is gerechtigd werkzaamheden te laten verrichten door derden. Gebruiker is ten opzichte van de wederpartij, zijnde een niet-consument, niet aansprakelijk voor schade veroorzaakt door deze derden.

13. Wijziging van de overeenkomst

1. Indien gebruiker op verzoek of met voorafgaande instemming van de wederpartij werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door de wederpartij worden vergoed volgens de gebruikelijke uurtarieven van gebruiker.
2. 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.
3. Een wijziging in dan wel aanvulling op een overeenkomst komt slechts tot stand wanneer zij door zowel gebruiker als wederpartij (bij voorkeur schriftelijk) is aanvaard.
4. Indien de wijziging van of de aanvulling op de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties zal hebben dan wel het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor kan worden beïnvloed, zal gebruiker de wederpartij desgevraagd hierover tevoren inlichten.
5. Gebruiker zal geen meerkosten in rekening brengen indien de wijziging of aanvulling het gevolg is van omstandigheden die aan gebruiker kunnen worden toegerekend.

14. Contractduur

1. De overeenkomst tussen gebruiker en een wederpartij wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders zijn overeengekomen.

15. Honorarium

1. Partijen kunnen bij het tot stand komen van de overeenkomst een vast honorarium overeenkomen. Indien geen vast honorarium wordt overeengekomen, zal het honorarium worden vastgesteld op grond van werkelijk bestede uren. Het honorarium wordt alsdan berekend volgens de gebruikelijke uurtarieven van gebruiker, geldende voor de periode waarin de werkzaamheden worden verricht, tenzij een daarvan afwijkend uurtarief is overeengekomen.
2. Het (vast) honorarium is inclusief B.T.W.
3. Bij overeenkomsten met een looptijd van meer dan drie maanden kunnen de verschuldigde kosten door gebruiker periodiek in rekening worden gebracht.

16. Opzegging

1. Beide partijen kunnen de overeenkomst te allen tijde schriftelijk opzeggen.
2. Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door de wederpartij, zijnde een niet-consument, dan is de wederpartij gehouden tot betaling van de door gebruiker gemaakte onkosten alsmede een naar redelijkheid vast te stellen deel van het honorarium met inachtneming van de volgende minima:
 - bij annulering binnen 2 weken voor aanvang van de training: 25% van het honorarium

- bij annulering binnen 1 week voor aanvang van de training: 50% van het honorarium
 - bij annulering binnen 2 dagen voor aanvang van de training: 100% van het honorarium
3. Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door de wederpartij, zijnde een consument, dan is de wederpartij gehouden tot betaling van de onkosten alsmede een naar redelijkheid vast te stellen deel van het honorarium.
 4. Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door gebruiker, zal gebruiker in overleg met de wederpartij zorgdragen voor overdracht van nog te verrichten werkzaamheden aan derden, tenzij er feiten en omstandigheden aan de opzegging ten grondslag liggen die de wederpartij toerekenbaar zijn. Indien gebruiker overgaat tot tussentijdse opzegging, is zij op generlei wijze gehouden tot vergoeding van schade dan wel kosten daardoor op enigerlei wijze ontstaan.

17. Onderzoek en reclame

1. Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de wederpartij binnen 8 dagen na ontdekking doch uiterlijk binnen 14 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk en gespecificeerd aan gebruiker te worden gemeld, bij gebreke waarvan elke aanspraak jegens gebruiker vervalft.
2. De wederpartij dient gebruiker in de gelegenheid te stellen een klacht te (doen) onderzoeken.
3. Indien de wederpartij tijdig reclameert, schort dit haar betalingsverplichting niet op.
4. Indien een klacht gegrond is, zal gebruiker 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.
5. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen werkzaamheden niet meer mogelijk of zinvol is, zal gebruiker een evenredig gedeelte van de factuur crediteren.
6. Indien komt vast te staan dat een klacht ongegrond is, dan komen de ter zake hiervan door gebruiker gemaakte kosten integraal voor rekening van de wederpartij.

AANVULLENDE BEPALINGEN OMTRENT VERKOOP

18. Toepasselijkheid

1. Deze aanvullende bepalingen gelden naast de hiervoor vermelde algemene bepalingen.

19. Leveringstermijn en uitvoering van de overeenkomst

1. Is voor de voltooiing van de overeenkomst een termijn overeengekomen of opgegeven, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van de uitvoeringstermijn dient de wederpartij gebruiker schriftelijk in gebreke te stellen.
2. De wederpartij is verplicht de zaken af te nemen op het moment dat deze hem ter beschikking worden gesteld. Indien de wederpartij afname weigert of nalatig is met het verstrekken van informatie of instructies die noodzakelijk zijn voor de levering, is gebruiker gerechtigd de zaken op te slaan voor rekening en risico van de wederpartij.
3. Gebruiker is gerechtigd de overeenkomst in verschillende fasen uit te voeren en het aldus uitgevoerde gedeelte afzonderlijk te factureren.
4. Een wijziging in dan wel aanvulling op een overeenkomst komt slechts tot stand wanneer zij door zowel gebruiker als de wederpartij (bij voorkeur schriftelijk) is aanvaard.
5. Gebruiker is gerechtigd de overeengekomen prijs te verhogen, zonder dat de wederpartij in dat geval gerechtigd is de overeenkomst om die reden te ontbinden, indien de prijsverhoging voortvloeit uit een bevoegdheid of verplichting ingevolge de wet, regelgeving of overheidsmaatregel, haar oorzaak vindt in een stijging van kostprijsbepalende factoren dan wel voortvloeit uit andere gronden die bij het aangaan van de overeenkomst redelijkerwijs niet voorzienbaar waren.

20. Onderzoek en reclame

1. De wederpartij is gehouden het geleverde te (doen) onderzoeken onmiddellijk nadat de zaken haar ter beschikking zijn gesteld.
2. Indien de wederpartij een niet-consument betreft dienen eventuele zichtbare gebreken binnen 8 dagen na levering schriftelijk en gespecificeerd aan gebruiker te worden gemeld, bij gebreke waarvan elke aanspraak jegens gebruiker vervalft. Eventuele niet zichtbare gebreken dienen terstond -doch in ieder geval uiterlijk binnen 8 dagen- na ontdekking hiervan, schriftelijk en gespecificeerd door de wederpartij niet-consument aan gebruiker te worden gemeld, bij gebreke waarvan elke aanspraak jegens gebruiker vervalft.
3. Indien de wederpartij een consument betreft dienen eventuele gebreken binnen bekwame tijd nadat zij deze heeft ontdekt of redelijkerwijs had behoren te ontdekken schriftelijk en gespecificeerd aan gebruiker te worden gemeld, bij gebreke waarvan elke aanspraak jegens gebruiker vervalft.
6. De wederpartij dient gebruiker in de gelegenheid te stellen een klacht te (doen) onderzoeken.
7. Indien de wederpartij tijdig reclameert, schort dit haar betalingsverplichting niet op. De wederpartij blijft in dat geval ook gehouden tot afname en betaling van de overige bestelde zaken.
8. Ingeval van gegronde en tijdige reclame zal gebruiker te harer keuze hetzij de geleverde zaken vervangen of herstellen tegen retournering van de oorspronkelijke geleverde zaken hetzij een vervangende vergoeding daarvoor aan de wederpartij voldoen of een evenredig gedeelte van de factuur crediteren, tenzij de wet dwingendrechtelijk anders voorschrijft.

9. Indien komt vast te staan dat een klacht ongegrond is, dan komen de ter zake hiervan door gebruiker gemaakte kosten integraal voor rekening van de wederpartij.

21. Eigendomsvoorbehoud

1. Alle door gebruiker in het kader van de overeenkomst geleverde zaken blijven eigendom van gebruiker totdat de wederpartij alle verplichtingen uit de overeenkomst met gebruiker deugdelijk is nagekomen.
2. Zaken die onder het eigendomsvoorbehoud vallen mogen niet worden doorverkocht en niet als betaalmiddel worden gebruikt. Tevens is de wederpartij niet bevoegd om de onder het eigendomsvoorbehoud vallende zaken te verpanden of op enige andere wijze te bezwaren.
3. Indien derden beslag leggen op de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken dan wel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, dan is de wederpartij verplicht gebruiker daarvan onmiddellijk op de hoogte te stellen.
4. De wederpartij verplicht zich om de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken te verzekeren en verzekerd te houden tegen brand, ontploffings- en waterschade alsmede tegen diefstal en de polis van deze verzekering op eerste verzoek aan gebruiker ter inzage te geven. Bij een eventuele uitkering van de verzekering is gebruiker gerechtigd tot deze penningen.
5. Indien de wederpartij tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen jegens gebruiker, is gebruiker gerechtigd de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken terstond terug te nemen. De teruggenomen zaken zullen worden gecrediteerd voor de marktwaarde ten tijde van het moment van terugname.

22. Risico-overgang

1. Het risico van verlies, beschadiging of waardevermindering gaat op de wederpartij over op het moment waarop zaken door gebruiker aan de wederpartij worden geleverd.

AANVULLENDE BEPALINGEN OMTRENT ONLINE VERKOOP EN DIENSTVERLENING

23. Toepasselijkheid

1. Deze aanvullende bepalingen gelden naast de hiervoor vermelde algemene bepalingen, de aanvullende bepalingen omtrent dienstverlening alsmede de aanvullende bepalingen omtrent verkoop.

24. Toepasselijk recht

1. De artikelen 7:46a t/m 7:46j BW zijn uitsluitend van toepassing indien de wederpartij een consument betreft.

Datum opgesteld: 1 juni 2012