

## Algemene voorwaarden CtP Support

### Artikel 1 Definities

In deze algemene voorwaarden worden de hierna volgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven of uit de context anders blijkt:

- a. Paul Janssen: de gebruiker van deze algemene voorwaarden, handelend onder de naam CtP Support, gevestigd aan de Groenesteeg 22 2312 TL Leiden, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder KvK-nummer 59709006;
- b. de opdrachtgever: de wederpartij van CtP Support;
- c. de overeenkomst: de overeenkomst tussen CtP Support en de opdrachtgever.

### Artikel 2 Algemeen

**2.1** Deze algemene voorwaarden gelden voor iedere aanbieding, offerte en overeenkomst tussen CtP Support en de opdrachtgever waarop CtP Support deze algemene voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze algemene voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk of elektronisch (per e-mail) is afgeweken.

**2.2** De onderhavige algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met CtP Support, voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken.

**2.3** Eventuele afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk of elektronisch zijn overeengekomen.

**2.4** De toepasselijkheid van eventuele inkoop of andere voorwaarden van de opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

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

### Artikel 3 Aanbiedingen en offertes

**3.1** Alle aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij in het aanbod een termijn voor aanvaarding is genoemd.

**3.2** Indien een opdracht op basis van nacalculatie wordt geoffreerd, dienen de geoffreerde prijzen slechts als richtprijs, de daadwerkelijk door CtP Support gemaakte kosten zullen worden doorberekend.

**3.3** Indien de aanvaarding (op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de offerte opgenomen aanbod is CtP Support daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand.

**3.4** Een samengestelde prijsopgave verplicht CtP Support niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.

**3.5** Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.

### Artikel 4 Uitvoering van de overeenkomst

**4.1** Alle verbintenissen van CtP Support voortvloeiend uit de overeenkomst zijn inspanningsverbintenissen.

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

**4.3** CtP Support garandeert niet dat alle gebreken in de software van de opdrachtgever verholpen zullen worden.

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

**4.5** Indien is overeengekomen dat de overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd, kan CtP Support de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten totdat de opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase heeft goedgekeurd.

## **Artikel 5 Verplichtingen van de opdrachtgever**

**5.1** De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens en apparatuur, waarvan CtP Support aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig beschikbaar zijn.

**5.2** Indien door CtP Support of door CtP Support ingeschakelde derden in het kader van de opdracht werkzaamheden worden verricht op de locatie van de opdrachtgever of een door de opdrachtgever aangewezen locatie, draagt de opdrachtgever kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten.

**5.3** De opdrachtgever dient veiligheidsmaatregelen en andere voorzieningen te nemen ter bescherming van zijn data.

**5.4** Indien de opdrachtgever niet aan zijn verplichting heeft voldaan verwoord in dit artikel, zullen de daaruit voortvloeiende kosten voor zijn rekening zijn.

## **Artikel 6 Wijziging van de overeenkomst**

**6.1** Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.

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

**6.3** Indien de wijziging van of aanvulling op de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties zal hebben, zal CtP Support de opdrachtgever hierover van tevoren inlichten.

**6.4** In afwijking van lid 3 van dit artikel zal CtP Support geen meerkosten in rekening kunnen brengen indien de wijziging of aanvulling het gevolg is van omstandigheden die aan CtP Support kunnen worden toegerekend.

## **Artikel 7 Oplevering**

**7.1** De door CtP Support opgegeven oplevertermijnen zijn niet als fatale termijn te beschouwen.

**7.2** In een geval dat enig door hem geoffreerde, dan wel bevestigde, termijn van oplevering overschreden wordt, kan daarvan aan CtP Support slechts een verwijt worden gemaakt voor zover een dergelijke overschrijding aan zijn doen en/of laten valt toe te schrijven.

**7.3** In het geval dat een met de opdrachtgever overeengekomen opleveringstermijn wordt overschreden ten gevolge van een gebeurtenis, die in feite buiten de macht van CtP Support ligt en niet aan zijn doen en/of laten kan worden toegeschreven ten gevolge van een gebeurtenis, zoals verder omschreven in artikel 15 van deze algemene voorwaarden, wordt deze termijn automatisch verlengd met de periode dat zij ten gevolge van een dergelijk gebeurtenis werd overschreden.

## **Artikel 8 Honorarium**

**8.1** Partijen kunnen bij het tot stand komen van de overeenkomst enkel schriftelijk of elektronisch een vast honorarium overeenkomen.

**8.2** Indien geen vast honorarium wordt overeengekomen, zal het honorarium worden vastgesteld op grond van de tarieven van CtP Support. Het honorarium wordt berekend volgens de gebruikelijke tarieven van CtP Support, geldend voor de periode waarin de werkzaamheden worden verricht, tenzij een daarvan afwijkend tarief is overeengekomen.

**8.3** CtP Support is gerechtigd prijsstijgingen door te berekenen indien CtP Support kan aantonen dat tussen het moment van aanbidding en oplevering, de tarieven ten aanzien van bijv. lonen aanmerkelijk zijn gestegen.

**8.4** CtP Support is gerechtigd een vast overeengekomen honorarium te verhogen wanneer tijdens de uitvoering van de werkzaamheden blijkt dat de oorspronkelijk overeengekomen dan wel verwachte hoeveelheid werk in zodanige mate onvoldoende werd ingeschat bij het sluiten van de overeenkomst, en zulks niet toerekenbaar is aan CtP Support, dat in redelijkheid niet van CtP Support mag worden verwacht de overeengekomen werkzaamheden te verrichten tegen het oorspronkelijk overeengekomen honorarium.

**8.5** De opdrachtgever is in geval van een prijsstijging gerechtigd de overeenkomst te ontbinden indien het honorarium of tarief wordt verhoogd binnen 3 maanden na het aangaan van de overeenkomst. De opdrachtgever is niet gerechtigd tot ontbinding indien de bevoegdheid tot verhoging van het honorarium of tarief voortvloeit uit een bevoegdheid ingevolge de wet.

**8.6** CtP Support zal de opdrachtgever het voornemen tot verhoging van het honorarium of tarief schriftelijk of elektronisch kenbaar maken.

CtP Support zal daarbij de omvang van en de datum waarop de verhoging zal ingaan, vermelden.

## **Artikel 9 Betaling**

**9.1** Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na de factuurdatum, op een door CtP Support aan te geven wijze in de valuta waarin is gedeclareerd. Bezwaren tegen de hoogte van de declaraties schorten de betalingsverplichting niet op.

**9.2** Indien de opdrachtgever in gebreke blijft in de betaling binnen de termijn van 14 dagen, dan is de opdrachtgever in verzuim. De opdrachtgever is dan wettelijke rente verschuldigd. De rente over het opeisbaar bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat de opdrachtgever in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledige factuurbedrag. Indien de opdrachtgever na aanmaning en ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan CtP Support de vordering uit handen geven, in welk geval de opdrachtgever naast het dan verschuldigde totale bedrag en de wettelijke rente tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten.

**9.3** In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de opdrachtgever zijn de vorderingen van CtP Support op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.

**9.4** CtP Support kan de in het kader van de overeenkomst ontvangen of gegenereerde zaken, vermogensrechten, gegevens, documenten, databestanden onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte, totdat de opdrachtgever alle aan CtP Support verschuldigde bedragen betaald heeft.

## **Artikel 10 Klachten**

**10.1** Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de opdrachtgever direct na ontdekking aan CtP Support kenbaar te worden gemaakt. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat CtP Support in staat is adequaat te reageren.

**10.2** Na het indienen van de klacht dient de opdrachtgever CtP Support de gelegenheid te geven de gegrondheid van de klacht te onderzoeken en zo nodig de gelegenheid te geven om alsnog de overeengekomen werkzaamheden te verrichten.

**10.3** Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen werkzaamheden niet meer mogelijk of zinvol is, zal CtP Support slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 13 van deze algemene voorwaarden.

## **Artikel 11 Opschorting en ontbinding**

**11.1** CtP Support is bevoegd de overeenkomst te ontbinden, indien de opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet nakomt.

**11.2** Voorts is CtP Support bevoegd de overeenkomst te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevergd dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht.

**11.3** CtP Support is bevoegd de nakoming van de verplichtingen voortvloeiende uit de overeenkomst op te schorten, indien na het sluiten van de overeenkomst CtP Support ter kennis is gekomen, omstandigheden goede grond geven te vrezen heeft dat de opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen. In geval er goede grond te vrezen bestaat dat de opdrachtgever slechts gedeeltelijk of niet behoorlijk zal nakomen, is de opschorting slechts toegelaten voor zover de tekortkoming haar rechtvaardigt.

**11.4** Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van CtP Support op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien CtP Support de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit de wet en de overeenkomst.

## **Artikel 12 Teruggave ter beschikking gestelde zaken**

**12.1** Indien CtP Support aan de opdrachtgever bij de uitvoering van de overeenkomst zaken ter beschikking heeft gesteld, is de opdrachtgever gehouden het ter beschikking gestelde binnen 14 dagen in oorspronkelijke staat, vrij van gebreken en volledig te retourneren. Indien de opdrachtgever deze verplichting niet nakomt zijn alle hieruit voortvloeiende kosten voor zijn rekening.

**12.2** Indien de opdrachtgever, om welke reden ook, na daartoe strekkende aanmaning, alsnog in gebreke blijft met de in lid 1 van dit artikel genoemde verplichting, heeft CtP Support het recht de daaruit voortvloeiende schade en kosten, waaronder de kosten van vervanging, op de opdrachtgever te verhalen.

## **Artikel 13 Aansprakelijkheid**

**13.1** CtP Support kan niet gehouden worden tot het vergoeden van enige schade, die een direct of indirect gevolg is van:

a. een gebeurtenis, die in feite buiten zijn macht ligt en aldus niet aan zijn doen en/of laten kan worden toegeschreven, zoals onder andere verder omschreven in artikel 15 van deze algemene voorwaarden;

b. enige daad of nalatigheid van de opdrachtgever, diens ondergeschikten, dan wel andere personen, die door of vanwege de opdrachtgever te werk zijn gesteld.

**13.2** CtP Support is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, doordat CtP Support is uitgegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige informatie, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor CtP Support kenbaar behoorde te zijn.

**13.3** CtP Support kan slechts verantwoordelijk worden gesteld voor het verlies van data van de opdrachtgever, indien CtP Support toerekenbaar te kort is geschoten in het nakomen van zijn verplichtingen. Invloeden van buitenaf door bijvoorbeeld hackers is altijd mogelijk en kan leiden tot verlies van data. CtP Support kan hiervoor niet aansprakelijk worden gesteld.

**13.4** Indien de opdrachtgever of een derde wijzigingen aanbrengt in de door CtP Support geleverde en/of gerepareerde software sluit CtP Support iedere aansprakelijkheid uit ten aanzien van de werking en eventuele (gevolg-) schade.

**13.5** CtP Support is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van programmatuur en/of databanken en/of andere computerfaciliteiten.

**13.6** CtP Support is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.

**13.7** CtP Support aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid indien tegen het advies van CtP Support in, de opdrachtgever eist dat er toch bepaalde werkzaamheden doorgang moeten vinden.

**13.8** CtP Support is nimmer aansprakelijk voor het gebruik van illegale software bij de opdrachtgever. Ook niet als de opdrachtgever opdracht geeft tot installeren van dergelijke illegale kopieën.

**13.9** Aansprakelijkheid voor materiaal dat aangeleverd is door een toeleverancier van CtP Support, aanvaardt CtP Support niet.

De opdrachtgever dient in dat geval rechtstreeks de betreffende toeleverancier aan te spreken.

**13.10** Indien CtP Support aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid van CtP Support beperkt tot maximaal de factuurwaarde van de opdracht, althans tot dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.

**13.11** De in deze algemene voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid voor directe schade gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van CtP Support of diens ondergeschikten.

**13.12** Alle aanspraken jegens CtP Support die niet binnen een jaar hun ontstaan bij CtP Support zijn ingediend, vervallen door verjaring.

#### **Artikel 14 Vrijwaringen**

De opdrachtgever vrijwaart CtP Support voor aanspraken van derden met betrekking tot rechten van intellectuele eigendom op door de opdrachtgever verstrekte materialen of gegevens, die bij de uitvoering van de overeenkomst worden gebruikt.

#### **Artikel 15 Overmacht**

**15.1** Partijen zijn niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien zij daartoe gehinderd worden als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor hun rekening komt.

**15.2** Partijen kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan 2 maanden is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.

**15.3** Voor zover CtP Support ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk zijn verplichtingen uit de overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is CtP Support gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te declareren. De opdrachtgever is gehouden deze declaratie te voldoen als ware het een afzonderlijke overeenkomst.

#### **Artikel 16 Geheimhouding**

**16.1** 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. De partij die vertrouwelijke informatie ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn.

**16.2** Indien op grond van een wettelijke bepaling of een gerechtelijke uitspraak CtP Support gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken, en CtP Support zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is CtP Support niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is de opdrachtgever niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade, hierdoor ontstaan.

**16.3** De opdrachtgever vrijwaart CtP Support voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door de opdrachtgever wordt gehouden of waarvoor de opdrachtgever uit hoofde van de wet anderszins verantwoordelijk is, tenzij de opdrachtgever bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen uitsluitend aan CtP Support toerekenbaar zijn.

#### **Artikel 17 Intellectuele eigendom**

**17.1** Alle door CtP Support verstrekte stukken, zoals rapporten, adviezen, overeenkomsten, ontwerpen, schetsen, tekeningen, software etc., zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de opdrachtgever en mogen niet door hem zonder voorafgaande toestemming van CtP Support worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden worden gebracht, tenzij uit de aard van de verstrekte stukken anders voortvloeit.

**17.2** CtP Support behoudt het recht de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

## **Artikel 18 Slotbepalingen**

**18.1** CtP Support behoudt zich het recht voor de algemene voorwaarden te wijzigen en de gewijzigde voorwaarden op de bestaande overeenkomsten van toepassing te verklaren. CtP Support zal de wijziging tijdig bekend maken en de wijzigingen treden 30 dagen na schriftelijke of elektronische bekendmaking in werking.

**18.2** Indien de opdrachtgever de wijziging niet accepteert, kan hij de overeenkomst zonder gerechtelijke tussenkomst ontbinden, behoudens eventuele financiële verplichtingen van de opdrachtgever.

**18.3** Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

**18.4** Op elke overeenkomst tussen CtP Support en de opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.