

Algemene voorwaarden MR Assistance

Artikel 1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- 1.1 *Algemene voorwaarden*: het geheel van de bepalingen als hierna opgenomen.
- 1.2 *MR Assistance*: de eenmanszaak MR Assistance, gevestigd te (1544 WR) Zaandijk, aan de Triangelhof 26 en ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 85201391.
- 1.3 *Opdrachtgever*: de (rechts)persoon, handelend in de uitoefening van beroep of bedrijf, die aan MR Assistance opdracht heeft gegeven tot het leveren van diensten.
- 1.5 *Diensten*: alle diensten, in welke vorm dan ook, met betrekking tot het realiseren en leveren van een website, online marketing en e-mailmarketing. Voorgaande geldt in de ruimste zin van het woord.
- 1.6 *Overeenkomst*: elke schriftelijke afspraak tussen Mr Assistance en opdrachtgever tot het leveren van diensten door MR Assistance voor of ten behoeve van de opdrachtgever.
- 1.8 *Partijen*: MR Assistance en de opdrachtgever samen.
- 1.9 *Schriftelijk*: alle op schrift gestelde communicatie, waaronder begrepen communicatie per e-mail en digitale berichtgeving, mits de identiteit van de afzender en de authenticiteit van de communicatie voldoende vaststaat.

Artikel 2. Toepasselijkheid algemene voorwaarden

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes en overeenkomsten welke door MR Assistance binnen het kader van de uitvoering van de werkzaamheden worden gedaan respectievelijk aangegaan. Deze algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op overeenkomsten voor de uitvoering waarvan derden door MR Assistance worden betrokken.
- 2.2 Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig, indien en voor zover zij schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.
- 2.3 De toepasselijkheid van eventuele algemene (inkoop- of leverings)voorwaarden van opdrachtgever en/of derden wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen. Alle voorwaarden die strijdig zijn met deze algemene voorwaarden worden door MR Assistance niet geaccepteerd.
- 2.4 In geval van strijdigheid tussen deze algemene voorwaarden en gemaakte afspraken in een overeenkomst, prevaleren de afspraken uit de overeenkomst.
- 2.5 De meest recente versie van de algemene voorwaarden van MR Assistance is van toepassing. MR Assistance kan op elk gewenst moment, zonder voorafgaande kennisgeving en opgave van reden deze algemene voorwaarden eenzijdig wijzigen en aanvullen. De meest recente versie is dan op alle overeenkomsten inclusief de reeds afgesloten overeenkomsten geldig. Aan aanspraken tussen partijen die afwijken van de algemene voorwaarden kunnen geen rechten worden ontleend. MR Assistance zal de opdrachtgever per e-mail op de hoogte stellen van eventuele wijziging van algemene voorwaarden.
- 2.6 Wijzigingen van algemene voorwaarden zullen na dertig dagen, nadat de opdrachtgever op de hoogte is gesteld, van kracht zijn. De opdrachtgever, handelend in de uitoefening van beroep of bedrijf, is gehouden de wijzigingen te accepteren.
- 2.7 Indien één of meer bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn verklaard, nietig mochten worden verklaard of vernietigd worden, dan blijven de overige bepalingen in deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. Partijen zullen in overleg treden om een nieuwe bepaling ter vervanging van de nietige of vernietigde bepaling overeen te komen. Daarbij wordt zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht genomen.
- 2.8 Indien MR Assistance op eigen initiatief ten gunste van de opdrachtgever afwijkt van deze algemene voorwaarden, kunnen daar door de opdrachtgever nimmer enige rechten aan ontleend worden.

Artikel 3. Aanbiedingen en offertes

- 3.1 Offertes van MR Assistance zijn geldig voor de in de offerte aangegeven termijn. Indien er geen termijn is aangegeven, is de offerte geldig tot 14 dagen na de datum waarop de offerte is uitgebracht.

- 3.2 Aanbiedingen en/of offertes worden schriftelijk door MR Assistance aangeboden, tenzij spoedeisende omstandigheden dit onmogelijk maken.
- 3.3 MR Assistance zal in haar aanbod en/of offerte aangeven welk diensten worden aangeboden en welke bedragen de opdrachtgever verschuldigd is bij aanvaarding van het aanbod. In het aanbod is geen vergoeding voor meerwerk inbegrepen.
- 3.4 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de door of namens opdrachtgever aan MR Assistance verstrekte gegevens waarop het aanbod wordt gebaseerd. Indien na het aanbod en/of de offerte blijkt dat de verstrekte gegevens afwijken van de heersende omstandigheden, is MR Assistance gerechtigd de betreffende prijzen en andere voorwaarden aan te passen.
- 3.5 Een samengestelde prijsopgave verplicht MR Assistance niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
- 3.6 MR Assistance kan niet aan aanbiedingen en offertes worden gehouden indien de opdrachtgever begrijpt of redelijkerwijze kan begrijpen dat het aanbod en/of de offerte, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing, verschrijving, druk-, zet- of typefout bevat.
- 3.7 Aanbiedingen gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.
- 3.8 MR Assistance behoudt zich het recht voor om een aanbetaling van 50% van het overeengekomen offertebedrag aan opdrachtgever te factureren, voordat MR Assistance de overeengekomen diensten zal uitvoeren.

Artikel 4. Totstandkoming van de overeenkomst

- 4.1 De overeenkomst komt tot stand nadat de opdrachtgever de door MR Assistance gedane aanbieding heeft geaccepteerd. Wanneer de acceptatie van de opdrachtgever, al dan niet op ondergeschikte punten, afwijkt van het aanbod, komt de overeenkomst pas tot stand indien MR Assistance uitdrukkelijk en schriftelijk met deze afwijkingen heeft ingestemd.
- 4.2 Indien opdrachtgever zonder een daaraan voorafgaande aanbieding aan MR Assistance een opdracht verstrekt, is MR Assistance pas aan deze opdracht gebonden nadat zij deze schriftelijk aan opdrachtgever heeft bevestigd.
- 4.3 Overeenkomsten worden eerst door schriftelijke bevestiging van MR Assistance of zodra MR Assistance - zonder bezwaar van de opdrachtgever - met de uitvoering is begonnen, voor haar bindend.

Artikel 5. Uitvoering van de overeenkomst

- 5.1 MR Assistance bepaalt de wijze waarop en door welke perso(o)n(en) de overeenkomst wordt uitgevoerd.
- 5.2 De toepasselijkheid van artikel 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
- 5.3 MR Assistance zal haar diensten naar beste inzicht en vermogen uitvoeren, onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap. MR Assistance heeft echter een inspanningsverplichting ten aanzien van geleverde diensten en kan niet worden aangesproken vanuit een resultaatsverplichting. MR Assistance voert de diensten naar eigen technisch en creatief inzicht uit. MR Assistance kan daarom niet aansprakelijk worden gesteld voor tegenvallende resultaten en/of het niet behalen van beoogde doelstellingen van de opdrachtgever.
- 5.4 De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle informatie en gegevens, waarvan MR Assistance aangeeft dat deze noodzakelijk zijn, of waarvan de opdrachtgever behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de overeenkomst tijdig, in gewenste vorm en op gewenste wijze aan MR Assistance worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde informatie en gegevens niet tijdig, in gewenste vorm of op gewenste wijze aan MR Assistance zijn verstrekt, heeft MR Assistance het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende (extra) kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening brengen.
- 5.5 De opdrachtgever is gehouden MR Assistance toegang te verschaffen tot de locatie, het pand c.q. de ruimte dan wel deze beschikbaar te stellen alwaar de overeengekomen diensten c.q. werkzaamheden door MR Assistance zullen worden uitgevoerd, alsmede de daarvoor benodigde (sanitaire, facilitaire en technische) voorzieningen, aansluitingen en de door MR Assistance benodigde materialen.

5.6 De opdrachtgever is gehouden MR Assistance onverwijld te informeren omtrent feiten en omstandigheden die in verband met het afsluiten en verdere uitvoering van de overeenkomst van belang kunnen zijn. Hieronder wordt ook begrepen het verlenen van alle bevoegdheden en autorisaties, die nodig zijn voor een deugdelijke uitvoering van de overeenkomst.

5.7 De opdrachtgever is verplicht de gegevens uit de eventueel ontvangen stukken, documenten en informatie te allen tijde door te lezen en de controleren op juistheid en ontwerp. Eventuele onjuistheden en gewenste ontwerpwijzigingen dienen door de opdrachtgever binnen 7 dagen aan MR Assistance kenbaar te worden gemaakt. De opdrachtgever heeft recht op één kosteloze correctieronde. Indien de opdrachtgever meerdere correctieronden wil laten uitvoeren, komen de daaruit voortvloeien (extra) kosten voor rekening van de opdrachtgever, tenzij partijen uitdrukkelijk en schriftelijk meerdere correctieronden zijn overeengekomen. Bij het niet tijdig kenbaar maken van eventueel gewenste aanpassingen door de opdrachtgever, worden de werkzaamheden als goedgekeurd en opgeleverd beschouwd en heeft MR Assistance het recht deze werkzaamheden te factureren en daarvoor betaling te verlangen.

5.8 MR Assistance spant zich in om de gegevens die MR Assistance voor de opdrachtgever opslaat zodanig te beveiligen dat deze gegevens niet beschikbaar zijn voor onbevoegde personen.

5.9 MR Assistance is gerechtigd, zonder nadere kennisgeving aan en uitdrukkelijke toestemming van de opdrachtgever, de overeengekomen dienstverlening (gedeeltelijk) te laten verrichten door derden.

5.10 Termijnen waarbinnen de werkzaamheden door MR Assistance worden uitgevoerd, zijn slechts als indicatief te beschouwen en niet als fatale termijnen. Overschrijding van een dergelijk termijn levert dan ook geen toerekenbare tekortkoming van MR Assistance op en is geen grond voor ontbinding van de overeenkomst.

5.11 Indien (op)levering of uitvoering door MR Assistance afhangt van feedback of input van de opdrachtgever, is MR Assistance nimmer aansprakelijk voor vertraging tijdens het uitvoeren van de opdracht. MR Assistance is dan gerechtigd de deadline eenzijdig te verschuiven.

5.12 MR Assistance heeft het recht de overeenkomst in fasen uit te voeren. Indien de overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd en de uitvoering afhangt van feedback of input van de opdrachtgever, heeft MR Assistance het recht de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren op te schorten, totdat de opdrachtgever MR Assistance heeft voorzien van feedback en input. De opdrachtgever dient eventuele feedback of input binnen 7 dagen aan MR Assistance kenbaar te maken.

5.13 MR Assistance heeft het recht om elk uitgevoerd gedeelte afzonderlijk te factureren en daarvoor betaling te verlangen. Indien en zolang deze factuur door opdrachtgever niet wordt voldaan, is MR Assistance niet verplicht tot uitvoering van de volgende fasen en heeft zij het recht de overeenkomst op te schorten.

5.14 In geval van online marketing dient de opdrachtgever steeds zorg te dragen voor tijdige betaling aan het betreffende advertentieplatform dan wel voor voldoende saldo/budget om de online marketingcampagne voort te kunnen zetten. Alle gevolgen voor het niet tijdige voldoen van de betaling dan wel onvoldoende saldo / budget komt voor rekening en risico van de opdrachtgever. In geval van niet nakoming is MR Assistance gerechtigd de overeenkomst conform artikel 11 van deze algemene voorwaarden te ontbinden.

5.15 MR Assistance behoudt zich het recht voor om de klantnaam, het project en de verrichte werkzaamheden als referentie of voorbeeld te mogen noemen c.q. gebruiken voor alle commerciële doeleinden, zonder dat daarvoor enige vergoeding aan opdrachtgever verschuldigd is, behoudens dwingendrechtelijke bepalingen voor consumenten.

Artikel 6. Wijziging van en in 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 passen, 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, hetgeen als overmacht wordt beschouwd. MR Assistance zal de opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.

6.3 Indien de wijzigingen van en/of aanvulling op de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties zal hebben, zal MR Assistance de opdrachtgever hierover tevoren inlichten.

6.4 In afwijking van artikel 6.3 zal MR Assistance geen meerkosten in rekening brengen indien de wijziging en/of aanvulling het gevolg is van omstandigheden die aan MR Assistance kunnen worden toegerekend.

6.5 MR Assistance behoudt zich het recht voor om wettelijke opgelegde prijsstijgingen, die plaatsvinden tussen opdrachtbevestiging en de uitvoering ervan, aan de opdrachtgever door te berekenen. MR Assistance zal deze prijswijzigingen zo spoedig mogelijk aan de opdrachtgever mededelen en toe te lichten.

6.6 MR Assistance mag bovendien het overeengekomen bedrag verhogen wanneer tijdens de uitvoering van de werkzaamheden blijkt dat de oorspronkelijke dan wel verwachte hoeveelheid werk in zodanige mate onvoldoende werd ingeschat bij het sluiten van de overeenkomst, en zulks niet toerekenbaar is aan MR Assistance, dat in redelijkheid niet van MR Assistance kan worden verwacht de overeengekomen werkzaamheden te verrichten tegen het oorspronkelijk overeengekomen bedrag.

Artikel 7. Termijnen

7.1 Overeengekomen termijnen in de overeenkomst waarbinnen de werkzaamheden worden uitgevoerd en/of (op)geleverd, zijn slechts indicatief en is nimmer te beschouwen als fatale termijnen, tenzij tussen partijen schriftelijk en uitdrukkelijk een fataal termijn is overeengekomen.

7.2 Bij overschrijding van een (op)leveringstermijn en/of uitvoeringstermijn door MR Assistance, dient de opdrachtgever MR Assistance in gebreke te stellen, waarbij MR Assistance alsnog een redelijk termijn wordt geboden om het werk (op) te leveren, dan wel uit te voeren. MR Assistance is nimmer gehouden tot enige vergoeding van hieruit voortvloeiende schade.

7.3 Indien de opdrachtgever informatie en/of gegevens dient aan te leveren die noodzakelijk zijn voor de (op)levering en/of uitvoering dan wel indien (op)levering en/of uitvoering afhangt van input en/of feedback van de opdrachtgever, vangt de (op)lever- of uitvoeringstermijn aan nadat de opdrachtgever deze informatie en/of gegevens, dan wel input en/of feedback aan MR Assistance heeft verstrekt. De opdrachtgever is gehouden al datgene te doen wat nodig is om een tijdige (op)levering of uitvoering door MR Assistance mogelijk te maken.

Artikel 8. Prijzen

8.1 De prijzen die MR Assistance hanteert zijn in euro's en exclusief btw, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

8.2 MR Assistance heeft het recht haar prijzen tussentijds te wijzigen, indien zij dit nog acht. Indien de prijzen van aangeboden diensten stijgen na de totstandkoming van de overeenkomst, heeft de opdrachtgever het recht de overeenkomst met MR Assistance te annuleren per de datum dat de prijsverhoging ingaat, behoudens het bepaalde in artikel 6.5 en 6.6 van deze algemene voorwaarden.

Artikel 9. Betaling, facturering en incasso

9.1 Betaling van de factuur dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum.

9.2 MR Assistance behoudt zich te allen tijde het recht voor om (volledige) vooruitbetaling of enige andere zekerheid voor betaling van de opdrachtgever te verlangen.

9.3 Bezwaren tegen de factuur schort de betalingsverplichting van de opdrachtgever niet op.

9.4 Betaling zal plaatsvinden zonder aftrek, verrekening of opschorting uit welke hoofde dan ook.

9.5 Bij niet tijdige betaling is MR Assistance gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te schorten dan wel middels schriftelijke verklaring te ontbinden.

9.6 In geval van niet tijdige betaling, is de opdrachtgever van rechtswege in verzuim en heeft MR Assistance zonder dat een nadere ingebrekestelling is vereist, het recht vanaf de vervaldag tot aan de dag van algehele voldoening, aan de opdrachtgever wettelijke rente in rekening te brengen.

9.7 MR Assistance is bij niet tijdige of niet volledige betaling door de opdrachtgever gerechtigd, zonder dat een hieraan voorafgaande ingebrekestelling is vereist, aan de opdrachtgever (buiten)gerechtelijke incassokosten in rekening te brengen van 15% over het overeengekomen totaalbedrag met een minimum van € 150,-. Ook voor zover de daadwerkelijke kosten de rechterlijke proceskostenveroordeling overtreffen. Dit laatste geldt voor zover dwingendrechtelijke bepalingen zich hier niet tegen verzetten.

9.8 De door de opdrachtgever gedane betalingen worden door MR Assistance ten eerste in mindering gebracht op alle verschuldigde rente en kosten en vervolgens op de opeisbare facturen die het langst

openstaan.

9.9 In geval van een gezamenlijk gegeven opdracht zijn de opdrachtgevers, voor zover de werkzaamheden ten behoeve van de gezamenlijke opdrachtgevers zijn verricht, hoofdelijk aansprakelijk voor betaling van het factuurbedrag, ongeacht de tenaamstelling op de factuur.

Artikel 10. Betalingsonmacht

10.1 MR Assistance is gerechtigd de overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst schriftelijk te ontbinden, op het tijdstip waarop opdrachtgever:

- in staat van faillissement wordt verklaard of faillissement aanvraagt;
- (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt;
- door executoriale beslaglegging wordt getroffen;
- onder curatele of onder bewind wordt gesteld;
- anderszins de beschikkingsbevoegdheid of handelingsbekwaamheid met betrekking tot (een deel van) zijn vermogen verliest.

Artikel 11. Opschorting en ontbinding

11.1 MR Assistance heeft het recht om de nakoming van haar verplichtingen op te schorten, tot het moment dat alle opeisbare vorderingen op de opdrachtgever volledig zijn voldaan, indien (1) de opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet volledig nakomt, dan wel (2) indien MR Assistance kennis heeft genomen van omstandigheden die haar goede grond geven om te vrezen dat de opdrachtgever zijn verplichtingen niet (behoorlijk) zou kunnen nakomen of (3) indien de opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst is verzocht zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid blijft uit.

11.2 MR Assistance is tevens bevoegd de overeenkomst te (doen) ontbinden in de in het eerste lid van dit artikel genoemde situaties, of indien zich andere omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevegd.

11.3 Ontbinding geschiedt door middel van een schriftelijke kennisgeving en zonder rechterlijke tussenkomst.

11.4 Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van MR Assistance op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.

11.5 MR Assistance behoudt zich het recht voor schadevergoeding te vorderen en is niet aansprakelijk voor enige schade of gemaakte kosten door de opdrachtgever of derden.

Artikel 12. Bijzondere bepalingen en annulering van de overeenkomst

12.1 De tussen opdrachtgever en MR Assistance gesloten overeenkomst eindigt bij overlijden van MR Assistance of opdrachtgever dan wel bij liquidatie of ontbinding van de onderneming van MR Assistance.

12.2 Indien het door MR Assistance uit te voeren werk bij einde overeenkomst nog niet is voltooid, zijn diens rechtverkriggende onder algemene of bijzondere titel niet verplicht dit werk te (laten) voltooien, ook al wordt de onderneming van MR Assistance op enigerlei wijze voortgezet.

12.3 Indien en voor zover de overeenkomst tussen partijen een duurovereenkomst is (in geval van online marketing), geldt dat de overeenkomst is aangegaan voor de overeengekomen duur, bij gebreke waarvan de overeenkomst is aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Beide partijen hebben het recht de overeenkomst schriftelijk op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand. Als datum van opzegging wordt de ontvangstdatum bij MR Assistance gehanteerd.

12.4 In geval opdrachtgever de overeenkomst, niet zijnde een duurovereenkomst, met MR Assistance wenst te ontbinden of te annuleren, komt de opdrachtgever enkel dit recht toe indien hij overgaat tot vergoeding van de tot dan toe verrichte werkzaamheden en gemaakte (on)kosten. In geval van annulering is MR Assistance gerechtigd een annuleringsvergoeding in rekening te brengen van 30% van het in de opdrachtbevestiging overeengekomen totaalbedrag. Indien door de opdrachtgever een aanbesteding is voldaan, geldt deze aanbesteding als annuleringsvergoeding.

12.5 In alle gevallen dient de opdrachtgever naast de annuleringskosten tevens de kosten van derden te voldoen.

12.6 Indien MR Assistance de uitvoering van de overeenkomst dient uit te stellen wegens ziekte of calamiteiten, valt dit onder overmacht.

12.7 Opdrachtgever is tegenover derden aansprakelijk voor de gevolgen van de annulering en zal MR Assistance vrijwaren voor hieruit voortvloeiende aanspraken van deze derden.

12.8 MR Assistance is gerechtigd alle reeds door opdrachtgever betaalde bedragen te verrekenen met de door opdrachtgever verschuldigde schadevergoeding c.q. annuleringsvergoeding.

Artikel 13. Overmacht

13.1 Wordt de uitvoering van de overeenkomst onmogelijk door een oorzaak die MR Assistance niet kan worden toegerekend of waardoor nakoming van haar verplichtingen in redelijkheid niet van MR Assistance kan worden verlangd, waaronder begrepen maar niet beperkt tot ziekte van haarzelf of ingeschakelde derden, storingen in het computernetwerk of andere technische storingen, tekortkomingen van leveranciers van MR Assistance of door MR Assistance ingeschakelde derden, overheidsmaatregelen en andere stagnatie in de normale gang van zaken binnen haar onderneming, dan is MR Assistance gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst op te schorten.

13.2 Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan: een omstandigheid die niet te wijten is aan schuld van MR Assistance en noch krachtens de wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor rekening kan komen van MR Assistance. Naast deze uitleg van overmacht uit hoofde van de wet en jurisprudentie wordt onder overmacht tevens begrepen: alle van buiten komende oorzaken, voorzien of onvoorzien, waarop MR Assistance geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor MR Assistance niet in staat is haar verplichtingen na te komen.

13.3 In geval van overmacht zal MR Assistance zich naar redelijkheid inspannen om desgewenst te voorzien in een alternatieve oplossing.

13.4 Als de overmachtsituatie zich voordoet op het moment dat de verplichtingen van MR Assistance gedeeltelijk zijn nagekomen of deze zal kunnen nakomen, is MR Assistance gerechtigd om het reeds nagekomen c.q. na te komen gedeelte te factureren. De opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen, als ware er sprake is van een afzonderlijke overeenkomst.

13.5 Vanaf het moment dat de overmachtsituatie tenminste twee maanden heeft geduurd of blijvend van aard is, mogen beide partijen de overeenkomst door middel van een schriftelijke kennisgeving, zonder rechterlijke tussenkomst (gedeeltelijk) ontbinden, zonder dat partijen aanspraak kunnen maken op enige schadevergoeding.

Artikel 14. Aansprakelijkheid en vrijwaring

14.1 Indien de opdrachtgever aantoont dat hij schade heeft geleden door een toerekenbare tekortkoming van MR Assistance, die voortvloeit uit of verband houdt met de uitvoering van de overeenkomst, is de aansprakelijkheid van MR Assistance voor enkel en alleen de directe schade, beperkt tot het bedrag dat door een gesloten aansprakelijkheidsverzekering wordt uitbetaald en bij gebreke van (volledige) uitkering van het schadebedrag door een verzekeringsmaatschappij, is de aansprakelijkheid beperkt tot het (gedeelte van het) factuurbedrag waarop de aansprakelijkheid op heeft.

14.2 MR Assistance is enkel aansprakelijk voor directe schade. 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 MR Assistance aan de overeenkomst te laten beantwoorden, voor zover deze aan MR Assistance kan worden toegekend;
- redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van de schade, voor zover de opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in dit artikel.

14.3 Aansprakelijkheid van MR Assistance voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminkte of vergane gegevens of materialen, immateriële

schade, letselschade of schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.

14.4 MR Assistance is nimmer aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, die ontstaat door:

- het niet voldoen door opdrachtgever aan de in deze algemene voorwaarden opgenomen verplichtingen;
- een overmachtsituatie zoals bedoeld in artikel 13 van deze algemene voorwaarden;
- aanlevering van onjuiste en/of onvolledige gegevens die door of namens de opdrachtgever zijn verstrekt;
- het ontbreken van informatie, gegevens en/of data of het verloren gaan van informatie, gegevens en/of data van de opdrachtgever;
- gebruik van de diensten voor andere doeleinden dan waarvoor deze bedoeld is;
- het niet of verkeerd opvolgen van adviezen en/of instructies van MR Assistance door de opdrachtgever of derden;
- fouten c.q. storingen in gebruikte apparatuur en/of programmatuur;
- een langere uitvoerings- of (op)levertermijn dan oorspronkelijk voorzien, ongeacht welke oorzaak daaraan en grondslag ligt;
- fouten, misconfiguratie en het niet meer werken van een opgeleverde website doordat bepaalde scripts, codes of plug-ins niet (meer) of niet deugdelijk werken;
- schending van intellectuele eigendomsrechten en/of privacyrechten, doordat derden zich onbevoegd toegang hebben verschaft tot de informatie en/of gegevens van MR Assistance en/of de opdrachtgever;
- schending van intellectuele eigendomsrechten doordat de opdrachtgever inbreuk pleegt op intellectuele eigendomsrechten van derden;
- tegenvallende resultaten en/of het niet behalen van beoogde doelstellingen van de opdrachtgever.
- fouten en/of tekortkomingen van ingeschakelde derden.

14.5 De opdrachtgever is zich ervan bewust dat MR Assistance ter zake van opgeleverde websites redelijkerwijs geen volledige bescherming kan bieden tegen de veiligheidsrisico's die een verbinding met het internet met zich meebrengt en dat deze risico's groter zijn in het geval van een permanente verbinding met het internet. De opdrachtgever dient voor eigen rekening en risico een deugdelijke firewall en virusbeveiliging op te zetten.

14.6 Een vordering tot schadevergoeding door de opdrachtgever dient uiterlijk binnen 14 dagen nadat de opdrachtgever de schade heeft ontdekt of redelijkerwijze had kunnen ontdekken bij MR Assistance te zijn ingediend. Bij gebreke van een tijdige indiening van een vordering tot schadevergoeding, vervalt het recht op schadevergoeding.

14.7 MR Assistance heeft te allen tijde het recht, indien en voor zover mogelijk, de schade van de opdrachtgever ongedaan te maken of te beperken door herstel of verbetering van de werkzaamheden.

14.8 MR Assistance is nimmer aansprakelijk voor elke vorm van door derden geleden schade. De opdrachtgever zal MR Assistance vrijwaren en schadeloosstellen ter zake van alle aanspraken van derden wegens of ten gevolge van de uitvoering van de overeenkomst geleden schade.

14.9 Het in dit artikel bepaalde geldt behoudens opzet of grove nalatigheid MR Assistance en diens leidinggevenden en indien dwingendrechtelijke bepalingen zich hiertegen verzetten.

Artikel 15. Intellectuele eigendomsrechten

15.1 Alle rechten van intellectuele eigendom op alle in het kader van de diensten ontwikkelde of ter beschikking gestelde documentatie, ontwerpen, schetsen, illustratie, alsmede voorbereidend materiaal daarvan berusten uitsluitend bij MR Assistance, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeengekomen.

15.2 Het is opdrachtgever verboden die producten, waaronder mede begrepen concepten, schetsen, tekeningen, werkwijzen, adviezen, ontwerpen en andere geestesproducten van MR Assistance, een en ander in de ruimste zin van het woord, al dan niet met inschakeling van derden, aan derden te verstrekken, te verveelvoudigen, openbaar te maken, te be- of verwerken of te exploiteren anders dan tot het inwinnen van een deskundig oordeel omtrent de werkzaamheden van MR Assistance. De tussen partijen gesloten overeenkomst omvat geen enkele overdracht of verplichting tot overdracht van een intellectueel eigendomsrecht van MR Assistance aan opdrachtgever. Alle door MR Assistance voor de opdrachtgever vervaardigde goederen en verstrekte stukken, van welke aard dan ook, zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de opdrachtgever.

15.4 De rechten van intellectuele eigendom welke MR Assistance in licentie gebruikt mag opdrachtgever nimmer wijzigen, vervelvoudigen, openbaren of exploiteren.

15.5 Opdrachtgever garandeert dat de door hem verstrekte informatie of gegevens in het kader van de overeenkomst vrij zijn van intellectuele eigendomsrechten van derden. De opdrachtgever vrijwaart MR Assistance tegen alle aanspraken van derden die verband houden met de door MR Assistance geleverde diensten.

15.6 Na het voltooiën van de opdracht hebben zowel opdrachtgever als MR Assistance geen bewaarplicht jegens elkaar met betrekking tot gebruikte gegevens en bescheiden, behoudens de wettelijk gestelde bewaarplicht.

15.7 In geval van inbreuk op de intellectuele eigendomsrechten van MR Assistance door opdrachtgever, is opdrachtgever gehouden alle geleden schade van MR Assistance en/of derden volledig te vergoeden.

Artikel 16. Vertrouwelijkheid

16.1 Wanneer partijen kennisnemen van gegevens van de andere partij waarvan zij weten of redelijkerwijs kunnen weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, maken zij deze gegevens op geen enkele wijze bekend aan derden. Een uitzondering hierop geldt wanneer wet- en regelgeving tot bekendmaking verplicht of indien dit nodig is voor de goede uitvoering van de overeenkomst.

16.2 De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door één van de partijen als zodanig zijn aangeduid of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

16.3 MR Assistance mag de persoonsgegevens van de opdrachtgever alleen gebruiken in het kader van de uitvoering van de overeenkomst, het afhandelen van een klacht of voor commerciële doeleinden. Het is MR Assistance niet toegestaan om de persoonsgegevens van de opdrachtgever uit te lenen, te verhuren, te verkopen of op een andere wijze openbaar te maken.

16.4 MR Assistance verwerkt persoonsgegevens in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

Artikel 17. Klachtenprocedure

17.1 Klachten met betrekking tot de uitvoering van de overeenkomst en/of het factuurbedrag dienen schriftelijk binnen 7 dagen na uitvoering dan wel binnen 7 dagen na de ontdekking van het gebrek, indien de opdrachtgever aantoont dat hij het gebrek redelijkerwijs niet eerder kon ontdekken, aan MR Assistance kenbaar te worden gemaakt.

17.2 Klachten en/of bezwaren schorten de betalingsverplichting van de opdrachtgever niet op.

17.3 Na genoemde termijnen worden klachten en bezwaren niet meer in behandeling genomen. Alle gevolgen van het niet direct melden zijn voor risico van de opdrachtgever.

17.4 MR Assistance dient in staat te worden gesteld om de klacht te onderzoeken en heeft te allen tijde het recht de uitvoering van de overeenkomst te verbeteren. Bij een gegronde klacht zal MR Assistance in overleg treden met de opdrachtgever om een passende oplossing te bereiken.

17.5 De opdrachtgever heeft nimmer recht op volledige restitutie van het overeengekomen c.q. betaalde bedrag. Een eventuele prijsvermindering is te allen tijde de keuze van MR Assistance.

Artikel 18. Toepasselijk recht en bevoegde rechter

18.1 Op alle overeenkomsten tussen MR Assistance en de opdrachtgever, evenals de daaruit voortvloeiende geschillen, is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.

18.2 De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag of andere van toepassing zijnde Internationale wet- en regelgeving is uitdrukkelijk uitgesloten.

18.3 De Nederlandse rechter in het arrondissement waar MR Assistance is gevestigd is, behoudens dwingendrechtelijke bepalingen, uitsluitend bevoegd om kennis te nemen van eventuele geschillen tussen partijen.