

# ALGEMENE VOORWAARDEN

Raaf Business Innovation B.V.

## 1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- **Raaf:** Raaf Business Innovation B.V., statutair gevestigd te Wolfslaar 42, 4907 LV te Oosterhout (NB).
- **Opdrachtgever:** iedere natuurlijke- of rechtspersoon die een Overeenkomst aangaat met Raaf en/of met wie zij hierover onderhandelt, inclusief haar rechtsopvolgers.
- **Overeenkomst:** iedere overeenkomst van opdracht tussen Raaf en Opdrachtgever met betrekking tot het verrichten van de Opdracht door Raaf.
- **Opdracht:** De werkzaamheden zoals in de offerte, overeenkomst of opdrachtbevestiging beschreven.

## 2. Offertes en geldigheidsduur

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten van en met Raaf, waarbij Raaf adviezen verstrekt, diensten verleent en/of goederen levert, tenzij tussen opdrachtgever en de vennootschap schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Indien de offerte of het begeleidend schrijven van Raaf niet in een andere termijn voorziet, zijn offertes maximaal vier weken geldig. Overeenkomsten met Raaf hebben in beginsel een looptijd van één jaar en worden elk jaar stilzwijgend verlengd, tenzij anders is bepaald.
2. De Overeenkomst komt tot stand op het moment dat de door Opdrachtgever ondertekende offerte door Raaf retour is ontvangen.
3. Indien de aanvaarding afwijkt van het in de offerte opgenomen aanbod, is Raaf daaraan niet gebonden. De Overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij Raaf anders aangeeft.

## 3. Uitvoering van de opdracht

1. Opdrachtgever verstrekt alle gevraagde informatie die noodzakelijk is voor het uitvoeren van de Opdracht tijdig en in de gewenste vorm aan Raaf.
2. Opdrachtgever staat in voor de juistheid, veiligheid en betrouwbaarheid van de aan Raaf ter beschikking gestelde informatie, ook indien deze van derden afkomstig is.
3. Indien de voor de uitvoering van de Overeenkomst benodigde informatie en/of gegevens niet, niet tijdig of niet behoorlijk aan Raaf ter beschikking zijn gesteld, heeft Raaf het recht de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten aan Opdrachtgever in rekening te brengen.
4. Raaf bepaalt de wijze waarop en door welke personen de verleende Opdracht wordt uitgevoerd. Indien en voor zover een goede uitvoering van de Overeenkomst dit vereist, heeft Raaf het recht de werkzaamheden geheel of gedeeltelijk te laten verrichten door derden.

## 4. Betaling

1. Betaling door Opdrachtgever dient, zonder aftrek, korting of schuldverrekening, te geschieden binnen de overeengekomen termijnen, doch in geen geval later dan 14 dagen na factuurdatum. Betaling dient te geschieden door middel van overmaking ten gunste van een door Raaf aan te wijzen bankrekening.

2. Alle in redelijkheid gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke (incasso)kosten, die Raaf maakt als gevolg van de niet-nakoming door Opdrachtgever van diens betalingsverplichtingen, komen ten laste van Opdrachtgever.
3. In geval van een gezamenlijk gegeven opdracht zijn de Opdrachtgevers allen, voor zover de Werkzaamheden ten behoeve van de gezamenlijke Opdrachtgevers zijn verricht, hoofdelijk verbonden voor de betaling van het factuurbedrag ongeacht de tenaamstelling van de factuur.

## **5. Duur en beëindiging van de opdracht**

1. De Overeenkomst tussen Raaf en Opdrachtgever wordt aangegaan met een looptijd van één jaar, tenzij Raaf en Opdrachtgever anders overeenkomen, zoals opgenomen in de opdrachtbevestiging. Na het verstrijken van de overeengekomen periode wordt de Overeenkomst steeds voor een aansluitende zelfde periode verlengd, tenzij één van de partijen met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden voor het einde van de lopende contractperiode schriftelijk heeft opgezegd.
2. Wanneer opdrachtgever a) de opdracht intrekt na opdrachtverstrekking; b) tijdens uitvoering van de opdracht de opdracht stopt; of c) de opdracht door nalatigheid of het niet meewerken van de opdrachtgever niet goed kan worden afgerond; dan zal Raaf Business Innovation BV alle gemaakte uren tot dat moment in rekening brengen tegen een uurtarief van € 150 (exclusief BTW).
3. Raaf is bevoegd de nakoming van haar verplichtingen op te schorten en/of de Overeenkomst eenzijdig op te zeggen dan wel te ontbinden, indien:
  - a. Opdrachtgever de verplichtingen uit de Overeenkomst (daaronder begrepen deze algemene voorwaarden) niet of niet volledig nakomt;
  - b. Na het sluiten van de Overeenkomst Raaf ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de Opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen.
  - c. Opdrachtgever op enig moment haar betalingsverplichtingen niet nakomt.
4. In geval Raaf de Overeenkomst op grond van dit artikel opzegt of ontbindt, wordt al hetgeen Raaf uit welke hoofde dan ook van Opdrachtgever te vorderen heeft direct opeisbaar.

## **6. Toepasselijk recht en geschillenregeling**

1. Op alle Overeenkomsten tussen Opdrachtgever en Raaf waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, is Nederlands recht van toepassing.
2. Alle geschillen die verband houden met Overeenkomsten tussen Opdrachtgever en Raaf, waarop deze voorwaarden van toepassing zijn worden beslecht door de bevoegde rechter te Breda.
3. Klachten met betrekking tot de verrichte Werkzaamheden en/of het factuurbedrag dienen schriftelijk binnen 60 dagen na de verzenddatum van de stukken of informatie, waarover Opdrachtgever klaagt, dan wel binnen 60 dagen na de ontdekking van het gebrek, indien Opdrachtgever aantoont dat hij het gebrek redelijkerwijs niet eerder kon ontdekken, aan Raaf kenbaar te worden gemaakt, bij gebreke waarvan aan Opdrachtgever dienaangaande geen rechten meer toekomt.
4. Klachten als in het eerste lid bedoeld, schorten de betalingsverplichting van Opdrachtgever niet op. Opdrachtgever is in geen geval gerechtigd op grond van een klacht met betrekking tot een bepaalde dienst betaling uit te stellen of te weigeren van andere geleverde diensten van Raaf waarop de klacht geen betrekking heeft.

## **7. Aansprakelijkheid**

1. Raaf zal haar Werkzaamheden naar beste inzicht en vermogen verrichten en daarbij de zorgvuldigheid in acht nemen die van een adviseur kan worden verwacht. Indien een fout wordt gemaakt doordat de Opdrachtgever haar onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, is Raaf voor de daardoor ontstane schade niet aansprakelijk. Raaf is voorts niet aansprakelijk voor schade als gevolg van ten tijde van het aangaan van de Overeenkomst onvoorziene wijzigingen in wet- of regelgeving die verband houdt met de Opdracht.
2. Indien de Opdrachtgever aantoont dat hij schade heeft geleden door een fout van Raaf die bij zorgvuldig handelen zou zijn vermeden, is Raaf voor die schade slechts aansprakelijk tot een maximum van het bedrag van het honorarium voor de desbetreffende opdracht dan wel indien de Overeenkomst een looptijd heeft van meer dan zes maanden tot maximaal het declaratiebedrag over de laatste zes maanden.
3. Indien en voor zover Raaf een hiertoe strekkende verzekering mocht hebben afgesloten, zal de aansprakelijkheid van Raaf jegens Opdrachtgever in plaats van het hiervoor in dit artikel bepaalde geregeerd worden door en gelimiteerd zijn tot de in de betreffende polis vermelde voorwaarden respectievelijk bedragen, zulks onder opschortende voorwaarde, dat door verzekeraar(s) dekking aan Raaf worden verleend.
4. Indien Raaf bij de uitvoering van haar opdracht derden inschakelt, is Raaf tegenover de Opdrachtgever niet aansprakelijk voor enige fout die door deze derde mocht worden gemaakt. Raaf is door Opdrachtgever gemachtigd eventuele aansprakelijkheidsbeperkingen van derden namens de opdrachtgever te aanvaarden.
5. Opdrachtgever vrijwaart Raaf voor vorderingen van derden wegens schade die veroorzaakt is doordat de Opdrachtgever aan Raaf onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt. Tenzij Opdrachtgever aantoont dat de schade geen verband houdt met verwijtbaar handelen of nalaten zijnerzijds dan wel veroorzaakt is door opzet of grove schuld van Raaf.
6. Eventuele aanspraken van de Opdrachtgever dienen binnen een vervaltermijn van één jaar na het ontdekken van de schade te zijn ingediend, bij gebreke waaraan de rechten van de Opdrachtgever zijn vervallen.
7. Raaf is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
8. De aansprakelijkheidsbeperkingen van Raaf zijn alleen dan niet van toepassing wanneer de schade is veroorzaakt door opzet, ernstige nalatigheid of bewuste roekeloosheid van Raaf of haar bestuurder(s).
9. De uren- en kostenadministratie van Raaf alsmede de daaruit te verstrekken uittreksels strekken tot volledig bewijs van de omvang van de ten behoeve van Opdrachtgever uit hoofde van de Overeenkomst verrichte werkzaamheden en gemaakte kosten. Opdrachtgever heeft de bevoegdheid om tegen die administratie en de daaruit vervaardigde uittreksels schriftelijk bewijs te leveren.

## **8. Overmacht**

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.
2. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende

oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop Raaf geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Raaf niet in staat is de verplichtingen na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van Raaf worden daaronder begrepen.

3. Raaf heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat Raaf zijn verplichtingen had moeten nakomen.
4. Partijen kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de Overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden is ieder der partijen gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.
5. Voor zover Raaf 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 Raaf gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te declareren. Opdrachtgever is gehouden deze declaratie te voldoen als ware het een afzonderlijke Overeenkomst.

## **9. Geheimhouding**

1. Raaf behandelt alle informatie die nodig is voor het correct uitvoeren van de Opdracht strikt vertrouwelijk.
2. Raaf is, tenzij zij een wettelijke of beroepsplicht tot bekendmaking heeft, verplicht tot geheimhouding van alle informatie en gegevens van de Opdrachtgever tegenover derden.
3. Wel is Raaf bevoegd om, voor zover dat noodzakelijk is voor de uitvoering van de opdracht, bepaalde informatie te bespreken met overheidsinstanties of andere derde partijen die een rol spelen bij de besluitvorming omtrent de Opdracht.
4. Indien gewenst en voor zover Opdrachtgever dit verzoekt worden de ter beschikking gestelde bescheiden aan deze geretourneerd.
5. Opdrachtgever zal zonder schriftelijke toestemming van Raaf geen mededelingen aan derden doen over de offerte en werkwijze van Raaf, dan wel haar adviezen en/of rapporten ter beschikking stellen.
6. Het is Raaf toegestaan de naam van cliënt te noemen als organisatie waarvoor Raaf haar werkzaamheden verricht.

## **10. Overige voorwaarden**

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle rechtsverhoudingen tussen Opdrachtgever en Raaf, behoudens wijzigingen in deze voorwaarden die door beide partijen uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.
2. Eventuele voorwaarden van opdrachtgever zijn niet van toepassing tenzij deze door Raaf uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.
3. De voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle Overeenkomsten met Raaf voor de uitvoering waarvan diensten van derden moeten worden betrokken.
4. Indien een of meer bepalingen van deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. Opdrachtgever en Raaf zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van deze nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij doel en strekking van de oorspronkelijke bepaling(en) zoveel mogelijk in acht worden genomen.

5. 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. Indien de wijziging van of aanvulling op de Overeenkomst financiële en of kwalitatieve consequenties zal hebben, zal Raaf de Opdrachtgever hierover tevoren inlichten.
7. Indien een vast honorarium is overeengekomen zal Raaf daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de Overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.
8. In het geval deze algemene voorwaarden en de offerte onderlinge tegenstrijdige voorwaarden bevatten, gelden de in de offerte opgenomen voorwaarden.
9. Alle rechten van intellectuele eigendom op alle krachtens de met Raaf gesloten Overeenkomst ontwikkelde of door Raaf ter beschikking gestelde zaken (waaronder programmatuur, websites, teksten, databestanden, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, aanvragen, evenals voorbereidend materiaal daarvan) berusten uitsluitend bij Raaf en gaan in geen geval over op Opdrachtgever tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen.
10. Alle door Raaf aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde zaken zijn uitsluitend bestemd om alleen door Opdrachtgever te worden gebruikt en mogen niet zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtnemer worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt of ter kennis van derden worden gebracht.

## **11. Privacy**

1. Raaf behandelt alle klant- en informatie strikt vertrouwelijk en zal enkel wanneer dat noodzakelijk is gegevens delen met derden. Dat gebeurt alleen na toestemming van de Opdrachtgever.
2. Naast deze algemene voorwaarden is er ook een Privacy Statement van kracht. Hier dient u expliciet akkoord op te geven vanwege de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) die vanaf 25 mei 2018 van toepassing is
3. Conform deze wetgeving heeft de Opdrachtgever het recht om de klant- en persoonsgegevens van haar organisatie in te zien, te wijzigen en te laten verwijderen.