

# Algemene voorwaarden

DenK B.V.  
Postbus 75  
4000 AB TIEL  
Tel.: 0344 – 62 68 17  
Fax.: 0344 – 62 72 70

## Artikel 1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder DenK: DenK B.V. ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 11043583 en gevestigd te Newtonstraat 31, 4004 KE Tiel en onder opdrachtgever: de wederpartij van DenK.

## Artikel 2. Toepasselijkheid van deze voorwaarden

- Deze voorwaarden gelden voor iedere aanbieding en overeenkomst tussen DenK en een opdrachtgever evenals iedere dienst geleverd door DenK aan een opdrachtgever waarop DenK deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
- Onder een overeenkomst wordt onder meer verstaan een geretourneerde getekende offerte of opdrachtbevestiging alsmede ontvangen mailberichten met daarin aangeven een bestelling, opdrachtbevestiging of akkoord.
- Bij ontbreken van de in lid 2 genoemde stukken wordt een overeenkomst aangegaan door betaling van de factuur van de betreffende dienst.
- De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met DenK, voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken.

## Artikel 3. Offertes

- De door DenK gemaakte offertes zijn vrijblijvend; zij zijn geldig gedurende 30 dagen, tenzij anders aangegeven. DenK is slechts aan de offertes gebonden indien de aanvaarding hiervan door de wederpartij schriftelijk binnen 30 dagen worden bevestigd.
- De prijzen in de genoemde offertes zijn exclusief BTW, tenzij anders aangegeven.

## Artikel 4. Uitvoering van de overeenkomst

- DenK zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren en op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap.
- DenK heeft het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
- De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan DenK aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan DenK worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan DenK zijn verstrekt, heeft DenK 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 te brengen.
- DenK is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat DenK is uitgegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor haar kenbaar behoorde te zijn.
- Indien is overeengekomen dat de overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd, kan DenK de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase

behoren opschorten totdat de opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd en zijn verplichtingen heeft voldaan.

- Indien opdrachtgever melding maakt van storingen of onjuistheden zal DenK al het nodige doen om die zo spoedig mogelijk te (doen) verhelpen.

## Artikel 5. Contractduur en uitvoeringstermijn

- De overeenkomst wordt aangegaan voor een periode van 1 jaar, tenzij partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeengekomen.
- Indien op de overeenkomst jaarlijkse kosten van toepassing zijn dan zijn deze kosten voor het eerst verschuldigd vanaf de datum dat de dienst aan opdrachtgever is opgeleverd, tenzij partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeengekomen.
- Zonder opzegging zoals bedoeld in artikel 9 wordt de overeenkomst telkens stilzwijgend verlengd met telkens één jaar, tenzij partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeengekomen.
- Is binnen de looptijd van de overeenkomst voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden een termijn overeengekomen, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van de uitvoeringstermijn dient de opdrachtgever DenK derhalve schriftelijk in gebreke te stellen.

## Artikel 6. Wijziging van de overeenkomst

- Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat voor een behoorlijke uitvoering het noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.
- Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. DenK zal de opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.
- Indien de wijziging of aanvulling op de overeenkomst consequenties heeft, zal DenK de opdrachtgever hierover van tevoren inlichten.
- Indien een vast honorarium tarief is overeengekomen, zal DenK daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.
- DenK zal geen meerkosten in rekening brengen indien de wijziging of aanvulling het gevolg is van omstandigheden die aan haar kunnen worden toegerekend.

## Artikel 7. Geheimhouding

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.

## Artikel 8. Intellectuele eigendom

- Onverminderd het bepaalde in artikel 7 van deze voorwaarden behoudt DenK zich de rechten en bevoegdheden voor die haar toekomen op grond van de Auteurswet.
- Alle door DenK verstrekte stukken of in haar diensten opgenomen zaken zoals rapporten, ontwerpen, schetsen, tekeningen, artikelen, nieuwsberichten, foto's, teksten, software enz., zijn het (intellectuele) eigendom van DenK en mogen door opdrachtgever niet zonder

voorafgaande schriftelijke toestemming van DenK worden veelevoudigd of buiten de geleverde dienst worden gebruikt.

- Alle door DenK (in opdracht) ontwikkelde websites en derhalve alle ten behoeve van de website ontwikkelde templates, ontwerpen, lay-outs, (flash)banners, applicaties, interactieve formulieren, software, inhoud, enz. zijn het (intellectuele) eigendom van DenK en mogen zonder haar voorafgaande schriftelijke toestemming niet door derden of door opdrachtgever buiten het kader van de overeenkomst worden gebruikt, tenzij vooraf door partijen nadrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen.
- DenK behoudt tevens 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 9. Opzegging

- De overeenkomst wordt telkens stilzwijgend verlengd met één jaar, tenzij een van de partijen de overeenkomst tegen het einde van de betreffende periode heeft opgezegd aan de wederpartij middels een aangetekend schrijven en met inachtneming van een opzegtermijn van 30 dagen.
- Bij opzegging van de overeenkomst zal DenK, indien van toepassing, de dienst aan het einde van de periode deactiveren. DenK kent geen restitutieregeling indien de geleverde dienst niet voor de gehele overeengekomen periode wordt gebruikt.
- De bepalingen uit artikel 8 blijven ook na opzegging en/of beëindiging van de overeenkomst onverminderd van kracht, tenzij anders wordt overeengekomen en opdrachtgever hiervan een uitdrukkelijke schriftelijke bevestiging van DenK ontvangt.

## Artikel 10. Ontbinding van de overeenkomst

- Partijen zijn gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang en zonder dat gerechtelijke tussenkomst noodzakelijk is middels een aangetekend schrijven te ontbinden, indien:
  - de opdrachtgever surseance van betaling aanvraagt en/of verkrijgt, dan wel in staat van faillissement wordt verklaard dan wel anderszins ontbonden wordt;
  - de opdrachtgever toerekenbaar tekort schiet in de nakoming van haar verplichtingen en nalaat, na daartoe in gebreke te zijn gesteld, om haar tekort schieten binnen een redelijk termijn ongedaan te maken.
  - indien is overeengekomen dat de overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd en de opdrachtgever bij herhaling niet heeft voldaan aan zijn verplichtingen die behoren bij de afgeronde fase(n).
- Ontbinding van de overeenkomst om bovengenoemde gronden laat onverlet dat DenK het recht heeft een schadevergoeding te vorderen.

# Algemene voorwaarden

## Artikel 11. Gebreken en klachttermijnen

1. Klachten over de verrichte werkzaamheden of geleverde diensten dienen door de opdrachtgever binnen 7 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 14 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden of de geleverde diensten te worden gemeld aan DenK.
2. Indien een klacht gegrond is, zal DenK de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen.
3. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen dienstverlening niet meer mogelijk of zinvol is, zal DenK slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 17.

## Artikel 12. Arrangementen

1. Indien opdrachtgever gebruikt maakt van een arrangement op grond van een lidmaatschap van een organisatie waarmee DenK speciale arrangementsafspraken heeft gemaakt dan is opdrachtgever verplicht DenK tijdig schriftelijk op de hoogte te stellen, indien opdrachtgever het lidmaatschap van de organisatie beëindigt. Indien opdrachtgever niet anders aangeeft, wordt het abonnement automatisch omgezet in een abonnement voor ex-arrangementrelaties met, indien van toepassing, de daarbij behorende periodieke kosten.
2. DenK zal zorg dragen dat de dienst, indien van toepassing, geen uitingen meer bevat van de betreffende organisatie.
3. Het ex-arrangementstarief gaat in per eerstvolgende periode. Indien opdrachtgever opzegt na beëindiging van het lidmaatschap van de organisatie, zijn alle voorwaarden - dus ook de bepalingen uit de artikelen 5 en 9 - onverminderd van kracht.

## Artikel 13. Betaling

1. Periodiek terugkerende kosten zijn immer vooraf verschuldigd, tenzij partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeengekomen.
2. Eenmalige kosten zijn immer vooraf verschuldigd, tenzij partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeengekomen.
3. Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door DenK aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd.
4. Na het verstrijken van 14 dagen na de factuurdatum is de opdrachtgever in verzuim; de opdrachtgever is vanaf het moment van het in verzuim treden over het opeisbare bedrag een rente verschuldigd van 1% per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is in welk geval de wettelijke rente geldt.
5. In geval van liquidatie, faillissement of surseance van betaling van de opdrachtgever zullen de vorderingen van DenK en de verplichtingen van de opdrachtgever jegens DenK onmiddellijk opeisbaar zijn.
6. Door de opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds ter afdoening in de eerste plaats van alle verschuldigde rente en kosten, in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst open staan, zelfs al vermeldt de opdrachtgever, dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.
7. In geval van niet tijdige betaling worden alle betalingsverplichtingen van de opdrachtgever, ongeacht of DenK ter zake reeds heeft gefactureerd, terstond opeisbaar.

## Artikel 14. Activering/deactivering

1. Streven is om interactieve formulieren en tools binnen drie weken en websites binnen 8 weken na ontvangst van de eenmalige kosten en eventueel voor de uitvoering benodigde zaken als logo's, foto's, content e.d. op te leveren dan wel te activeren. De andere diensten van DenK kennen geen streefdatum van oplevering, maar DenK doet zal haar uiterste best doen het oplevertermijn zo kort mogelijk te houden.
2. Er kan geen enkel recht worden ontleent aan een door DenK gecommuniceerd opleveringstermijn, tenzij door partijen nadrukkelijk en schriftelijk overeengekomen.
3. Indien opdrachtgever niet binnen één maand na factuurdatum de betaling heeft gedaan, dan is DenK gerechtigd de betreffende dienst te deactiveren.
4. Heractivering vindt pas weer plaats, nadat de betaling inclusief een opslag van € 100,- (excl. BTW) aan heractiveringskosten is ontvangen.

## Artikel 15. Incassokosten

1. Is de opdrachtgever in gebreke of in verzuim met het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de opdrachtgever. In ieder geval is de opdrachtgever verschuldigd:
  - a. over de eerste 15% € 3.000
  - b. over het meerdere € 6.000
2. Indien DenK aantoonbaar hogere kosten te hebben gemaakt, welke redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen ook deze voor vergoeding in aanmerking.

## Artikel 16. Misbruik

DenK is niet verantwoordelijk voor misbruik van de door haar geleverde diensten door derden waaronder opdrachtgever.

## Artikel 17. Aansprakelijkheid

1. DenK is nimmer aansprakelijk indien:
  - a. door het uitvallen van een server de dienst tijdelijk buiten gebruik of niet bereikbaar is;
  - b. door werkzaamheden (onderhoud) de dienst tijdelijk buiten gebruik of niet bereikbaar is;
  - c. het zuivere vermogensschade of indirecte schade betreft, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie;
  - d. er in door DenK geleverde of verwerkte teksten onjuistheden of onvolkomenheden voorkomen.
2. De aansprakelijkheid van DenK, voor zover deze door haar aansprakelijkheid-verzekering wordt gedekt, is beperkt tot het bedrag van de door de verzekeraar gedane uitkering.
3. Indien de verzekeraar in enig geval niet tot uitkering overgaat of schade niet door de verzekering wordt gedekt, is de aansprakelijkheid van DenK beperkt tot tweemaal de factuurwaarde van de opdracht, althans dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
4. In afwijking van hetgeen hierboven in lid 3 van dit artikel is bepaald, wordt bij een opdracht met een langere looptijd dan 1 jaar de aansprakelijkheid verder beperkt tot de factuurwaarde van maximaal een periode van 1 jaar.

5. De in deze voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van DenK of haar ondergeschikten.
6. DenK is nimmer aansprakelijk voor gevolgschade.

## Artikel 18. Overdracht

Het is opdrachtgever niet toegestaan zijn rechten en verplichtingen uit de overeenkomst aan (een) derde(n) over te dragen, behoudens met voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van DenK.

## Artikel 19. Overmacht

1. 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 DenK geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor DenK niet in staat is haar verplichtingen na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van DenK worden daaronder begrepen. DenK heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat DenK haar verbintenis had moeten nakomen.
2. Tijdens overmacht worden de verplichtingen van DenK opgeschort. Indien de periode waarin door overmacht nakoming van de verplichtingen door DenK niet mogelijk is langer duurt dan 2 maanden, zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst te ontbinden zonder dat er in dat geval een verplichting tot schadevergoeding bestaat.
3. Indien DenK bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen, is zij gerechtigd het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel afzonderlijk te factureren en is de opdrachtgever gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijk contract. Dit geldt echter niet als het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel geen zelfstandige waarde heeft.

## Artikel 20. Geschillenbeslechting

De rechter in de regio van DenK is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de kantonrechter bevoegd is. Niettemin heeft DenK het recht haar opdrachtgever te dagvaarden voor de volgens de wet bevoegde rechter.

## Artikel 21. Toepasselijk recht

Op elke overeenkomst tussen DenK en de opdrachtgever is het Nederlands recht van toepassing.