

## Algemene Voorwaarden

### 1. Definities

In deze Algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

algemene voorwaarden	: de onderhavige bepalingen
Verbeter de stad	: de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Verbeter de stad B.V., ingeschreven in het Handelsregister onder nummer 89431162.
opdrachtgever	: de partij die met Verbeter de stad contracteert c.q. beoogt te ontracteren.
opdracht	: iedere overeenkomst tussen Verbeter de stad en de opdrachtgever tot het leveren van producten en/of diensten aan de opdrachtgever.
offerte	: elk mondeling of schriftelijk aanbod van Verbeter de stad om een opdracht met de opdrachtgever aan te gaan.
product(en)	: alle door Verbeter de stad in het kader van de opdracht ontwikkelde software, platforms, tools, managementsystemen, rapporten, adviezen, audits, Quick Scans, risico inventarisaties en -evaluaties, plannen en andere stoffelijke of digitale objecten.
dienst(en)	: alle door Verbeter de stad en/of haar hulppersonen te verrichten werkzaamheden.

### 2. Toepasselijkheid Algemene voorwaarden

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen aan een opdrachtgever en overeenkomsten tussen de opdrachtgever en Verbeter de stad.
2. Wijzigingen van de opdracht of afwijkingen van de algemene voorwaarden zijn alleen bindend wanneer Verbeter de stad dit schriftelijk heeft bevestigd.
3. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen. Tenzij uitdrukkelijk in de opdracht anders is vermeld.
4. Indien een bepaling in deze algemene voorwaarden onverbindend is of wordt, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht.
5. Als Verbeter de stad niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet meer van toepassing zijn of dat Verbeter de stad in enige mate het recht zou verliezen om alsnog de strikte naleving van deze voorwaarden te verlangen.
6. Alle personen die door Verbeter de stad bij de voorbereiding of uitvoering van enige opdracht van de opdrachtgever zijn ingeschakeld kunnen zich op deze algemene voorwaarden beroepen.
7. Verbeter de stad heeft het recht haar algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Verbeter de stad zal in dat geval de opdrachtgever daarvan in kennis stellen.

### 3. Offertes en totstandkoming opdracht

1. Een offerte van Verbeter de stad is steeds vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld.
2. Een offerte heeft een geldigheidsduur van maximaal 14 dagen, tenzij de aanbieding uitdrukkelijk anders vermeldt. Verbeter de stad is niet gebonden wanneer een aanbieding na de genoemde termijn door de opdrachtgever wordt aanvaard.
3. Offertes zijn gebaseerd op de informatie die door opdrachtgever tot de offertedatum aan Verbeter de stad is verstrekt. De opdrachtgever staat ervoor in dat alle voor de opzet en uitvoering van de opdracht essentiële c.q. relevante informatie aan Verbeter de stad is verstrekt. Verbeter de stad is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor de juistheid en de volledigheid van door de opdrachtgever verstrekte informatie en het gebruik daarvan.
4. De in een offerte vermelde tarieven zijn in euro's en exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege en exclusief eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, daaronder begrepen reis- en verblijf-, verzend- en administratiekosten, tenzij Verbeter de stad anders vermeldt.
5. De opdracht komt tot stand nadat de opdrachtgever de door Verbeter de stad uitgebrachte offerte schriftelijk heeft aanvaard of wanneer Verbeter de stad een mondelinge aanvaarding door de opdrachtgever heeft bevestigd. Indien de offerte niet op enige wijze door de opdrachtgever wordt bevestigd en Verbeter de stad met instemming van de opdrachtgever toch tot uitvoering van de opdracht overgaat, dan zal de inhoud van de offerte als tussen partijen overeengekomen gelden.
6. Mondelinge toezeggingen verbinden Verbeter de stad pas nadat zij deze toezegging uitdrukkelijk en schriftelijk heeft bevestigd.
7. Verbeter de stad kan niet aan een offerte worden gehouden wanneer de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat de aanbieding of een onderdeel daarvan op een kennelijke vergissing of verschrijving berust.
8. Tevens is Verbeter de stad niet gebonden wanneer de aanvaarding van de offerte, al dan niet op ondergeschikte punten, afwijkt van de aanbieding. De overeenkomst komt dan niet tot stand, tenzij Verbeter de stad schriftelijk meedeelt met de afwijkende aanvaarding in te stemmen.
9. Een samengestelde offerte of aanbieding van meerdere producten of diensten verplicht Verbeter de stad niet tot het verrichten van een deel van de overeengekomen prestatie tegen een deel van de prijs.
10. Verbeter de stad heeft het recht om derden in te schakelen bij de uitvoering van de opdracht. De toepasselijkheid van artikel 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

### 4. Uitvoering van de opdracht

1. Verbeter de stad zal zich inspannen om de opdracht op vakbekwame wijze en naar beste inzicht en vermogen uit te voeren. De reikwijdte van deze verplichting is echter mede afhankelijk van de mate van inbreng/inzet van opdrachtgever en de door opdrachtgever aangeleverde relevante informatie.
2. Opdrachtgever aanvaardt dat er geen garanties worden gegeven met betrekking tot het met de opdracht nagestreefde doel of het door hem beoogde resultaat.
3. Als bij de aanvaarding en de uitvoering van de opdracht er zich feiten of omstandigheden voordoen die de voortgang van de opdracht of het resultaat daarvan negatief (kunnen) beïnvloeden, zal de partij bij wie dit speelt de andere partij hiervan onmiddellijk in kennis stellen.
4. De opdrachtgever zorgt ervoor dat Verbeter de stad tijdig bezit krijgt van alle relevante en noodzakelijke informatie, documenten en gegevens die Verbeter de stad nodig heeft voor het uitvoeren van de opdracht en dat de bij uitvoering van de opdracht betrokken medewerkers of hulppersonen van de opdrachtgever in voldoende mate beschikbaar en inzetbaar zijn.
5. Indien en voor zover het overeengekomen werk dient te worden verricht buiten de normale kantooruren wordt voor deze uren een vergoeding berekend als volgt : op werkdagen tot 24.00 uur: normaal tarief maal 125%, op werkdagen na 24.00 en tot 07.00 uur en op zaterdag: normaal tarief maal 150%, op zon- en feestdagen: normaal tarief maal 200%.
6. Overeengekomen tijdstippen en termijnen gelden slechts indien en voorzover de voor de uitvoering van de opdracht benodigde gegevens op de overeengekomen tijd aan Verbeter de stad ter beschikking zijn gesteld. Indien ten gevolge van niet tijdige levering door de opdrachtgever de opdracht slechts kan worden uitgevoerd door inschakeling van extra mankracht, overwerk, spoedbestellingen e.d., zal Verbeter de stad daartoe, zonder voorafgaand overleg met opdrachtgever, gerechtigd zijn en zullen de daarvoor ontstane extra kosten voor rekening van de opdrachtgever komen. Bij niet tijdige levering door de opdrachtgever is Verbeter de stad gerechtigd de datum van uitvoering van de opdracht nader vast te stellen. Controle op tijdige levering van de benodigde gegevens dient door opdrachtgever te geschieden. Overschrijding van de leveringstermijn ontslaat opdrachtgever nimmer van haar verplichtingen uit de overeenkomst en zal opdrachtgever evenmin het recht geven ontbinding van de overeenkomst en/of schadevergoeding te vorderen.
7. Verbeter de stad heeft het recht de uitvoering van de opdracht op te schorten en de daardoor ontstane (meer)kosten volgens de gebruikelijke tarieven van Verbeter de stad aan de opdrachtgever in rekening te brengen als de voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijke informatie afkomstig van de opdrachtgever niet, niet tijdig of niet in overeenstemming met de afspraken voor Verbeter de stad beschikbaar is of als de opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet.
8. Als door Verbeter de stad 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 in redelijkheid gewenste faciliteiten.
9. Verbeter de stad is bevoegd om, indien zij dat voor de goede uitvoering van de gegeven opdracht noodzakelijk acht, bij de uitvoering van de gegeven opdracht derden te betrekken. Een eventueel tekortschieten van deze derden kan slechts aan Verbeter de stad worden toegerekend, indien Verbeter de stad bij de keuze van deze derden niet zorgvuldig is geweest.

#### **5. Wijziging van de opdracht**

1. Hoewel Verbeter de stad een verzoek van de opdrachtgever om met wijziging of aanvulling van de opdracht in te stemmen steeds welwillend zal overwegen is zij tot een dergelijke wijziging, aanvulling of instemming op geen enkele wijze verplicht. Wijziging, aanvulling of instemming is slechts geldig wanneer dit schriftelijk door Verbeter de stad is bevestigd.
2. Wanneer Verbeter de stad instemt met wijziging of aanvulling van de opdracht kan dit invloed hebben op de overeengekomen prijs en/of het tijdstip van uitvoering. Opdrachtgever zal daarover vooraf worden geïnformeerd en de gemaakte afspraken zullen schriftelijk worden vastgelegd.
3. Indien zich in het kader van de opdracht omstandigheden voordoen die bij de start van de opdracht niet waren voorzien zal Verbeter de stad in goede harmonie met de opdrachtgever naar een oplossing zoeken, waaronder bijvoorbeeld aanpassing van de (inhoud van de) oorspronkelijke opdracht.
4. De opdrachtgever erkent en aanvaardt dat aanpassingen van de opdracht (bijvoorbeeld wijziging in omvang, werkwijze of aanpak) of omstandigheden aan de zijde van Verbeter de stad de afgesproken planning kunnen beïnvloeden.
5. Het niet onmiddellijk uitvoeren van een gewijzigde opdracht of het vanwege omstandigheden niet halen van de planning levert geen wanprestatie van Verbeter de stad op en is voor de opdrachtgever geen reden om de overeenkomst te annuleren, op te zeggen of te ontbinden.

#### **6. Duur, planning en beëindiging van de opdracht**

1. Verbeter de stad zal zich inspannen om de opdracht binnen de afgesproken planning uit te voeren. Deze planning en de daarin opgenomen (deel-)termijnen kunnen echter nooit als fatale termijnen worden aangemerkt.
2. Tenzij sprake is van opzet of grove schuld van Verbeter de stad, geeft overschrijding van de planning en de daarin opgenomen (deel-) termijnen aan de opdrachtgever niet het recht om tot gehele of gedeeltelijke ontbinding of opzegging van de opdracht over te gaan. Evenmin bestaat dan recht op vergoeding van enige door de opdrachtgever als gevolg van de overschrijding geleden schade.
3. De opdrachtgever erkent dat de duur en de planning van de opdracht kan worden beïnvloed door allerlei onvoorziene factoren, waaronder begrepen, maar niet beperkt tot de kwaliteit van de door de opdrachtgever in het kader van de opdracht verstrekte informatie en de (mate van) beschikbaarheid en inzet van de bij de opdracht betrokken medewerkers van de opdrachtgever en Verbeter de stad.
4. Verbeter de stad en de opdrachtgever hebben het recht de opdracht tussentijds schriftelijk op te zeggen, met een opzegtermijn van één (1) kalendermaand, als één van de partijen daarbij aantoonbaar is dat de uitvoering van de oorspronkelijk overeengekomen opdracht en eventuele aanvullende opdrachten als gevolg van gewichtige redenen aanzienlijk bemoeilijkt of onmogelijk wordt en voltooiing van de opdracht in redelijkheid niet gevergd kan worden.
5. Mocht Verbeter de stad tot opschorting of ontbinding overgaan, dan is zij op geen enkele wijze gehouden tot vergoeding van schade en kosten die daardoor eventueel zullen ontstaan.
6. Indien de opdrachtgever tijdens de uitvoering van de opdracht zijn uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen niet nakomt en deze niet-nakoming ontbinding rechtvaardigt, dan is het Verbeter de stad toegestaan de overeenkomst onmiddellijk

en met directe ingang te ontbinden zonder enige verplichting van haar kant tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling. De opdrachtgever is alsdan, uit hoofde van wanprestatie, tot schadevergoeding of schadeloosstelling verplicht. Deze schadeloosstelling zal bestaan uit het voldoen van de gehele c.q. nog resterende opdrachtsom.

7. Indien een opdracht aan Verbeter de stad is verstrekt, maar deze vóór de start daarvan door opdrachtgever geheel of gedeeltelijk wordt afgezegd heeft Verbeter de stad recht op in ieder geval de volgende compensatie:
  - a. tot 8 kalenderdagen voor de geplande start: 100% van de overeengekomen prijs
  - b. 15 tot 9 kalenderdagen voor de geplande start: 75% van de overeengekomen prijs
  - c. 30 tot 16 kalenderdagen voor de geplande start: 50% van de overeengekomen prijs
  - d. 31 tot 60 kalenderdagen voor de geplande start: 25% van de overeengekomen prijs
  - e. meer dan 61 kalenderdagen voor de geplande start: 10% van de overeengekomen prijs.
8. Indien de opdrachtgever de gegeven opdracht geheel of gedeeltelijk, is zij tevens gehouden aan Verbeter de stad alle met het oog op de uitvoering van deze opdracht redelijkerwijs gemaakte kosten (kosten voor redactie, ontwerp, tekening, calculatie, voorbereiding, werving, selectie, opslag, provisie e.d.) te vergoeden. Indien Verbeter de stad zulks wenst, is opdrachtgever tevens gehouden tot vergoeding van de winstderving en van de overige, uit de annulering voortvloeiende, schaden.
9. Verbeter de stad heeft het recht een opdracht tot 2 weken voor de overeengekomen datum van uitvoering te annuleren, onder terugbetaling van eventueel reeds van de opdrachtgever aan Verbeter de stad betaalde gelden. Buiten terugbetaling als voornoemd, zal Verbeter de stad nooit schadeloosstelling zijn richting de opdrachtgever. Annulering door Verbeter de stad korter dan 2 weken voor de overeengekomen datum van uitvoering is, onder dezelfde voorwaarden, toegestaan in geval de door Verbeter de stad ingeschakelde adviseur of medewerker verhinderd is om gezondheidsredenen of vanwege ernstige ziekte of overlijden van een naast familielid of relatie.
10. Aan zowel Verbeter de stad als de opdrachtgever is het toegestaan de opdracht, met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, indien ten aanzien van de andere partij (a) een verzoek tot faillissement is ingediend, (b) surséance van betaling is aangevraagd, (c) liquidatie of staking van de onderneming plaats heeft of (d) op een omvangrijk deel van het vermogen van de andere partij beslag wordt gelegd. Verbeter de stad is in geval van ontbinding tegenover de opdrachtgever nooit tot enige restitutie van al ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden.
11. Verbeter de stad is bevoegd de nakoming van haar verplichtingen uit de overeenkomst op te schorten of de overeenkomst te ontbinden wanneer opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt of wanneer Verbeter de stad feiten en/of omstandigheden ter kennis zijn gekomen die goede grond geven te vrezen dat opdrachtgever deze verplichtingen niet zal nakomen.
12. Verbeter de stad is bevoegd haar werkzaamheden te beëindigen en/of de overeenkomst te ontbinden wanneer zich omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of wanneer het omstandigheden betreft die van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet van Verbeter de stad kan worden gevraagd.
13. Als Verbeter de stad overgaat tot opschorting, beëindiging of ontbinding is zij op geen enkele wijze gehouden tot vergoeding van schade en kosten aan opdrachtgever.
14. Als de overeenkomst wordt ontbonden, hetzij door Verbeter de stad, hetzij door opdrachtgever, dan zijn de dan bestaande en eventueel nog te ontstane vorderingen van Verbeter de stad op opdrachtgever onmiddellijk en in zijn geheel opeisbaar.
15. Annulering of tussentijdse beëindiging van de opdracht door de opdrachtgever is mogelijk, maar dit laat onverlet dat de opdrachtgever de gehele overeengekomen prijs verschuldigd is, tenzij partijen hierover andere afspraken maken. Deze afspraken dienen schriftelijk te worden overeengekomen.

## 7. Overmacht

1. Verbeter de stad is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens de opdrachtgever indien zij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan haar schuld en noch krachtens de wet, noch krachtens een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvatting voor haar rekening komt.
2. Onder overmacht wordt verstaan: alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop Verbeter de stad geen invloed kan uitoefenen, maar waardoor zij niet in staat is haar verplichtingen na te komen.
3. Verbeter de stad kan gedurende de periode dat overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Wanneer 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.
4. Voor zover Verbeter de stad ten tijde van het intreden van overmacht haar verplichtingen uit de overeenkomst inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze gedeeltelijk zou kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is Verbeter de stad gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren.
5. Storingen in haar bedrijf ten gevolge van overmacht (als zodanig gelden onder meer: oorlog mobilisatie, onlusten, overstroming, pandemie, stremmingen in het vervoer, stagnatie in, respectievelijk beperking of stopzetting van de levering en door de openbare nutsbedrijven, brand, machinebreuk en andere ongevallen, stakingen, uitsluitingen, optreden van werknemersorganisaties, waardoor produceren onmogelijk wordt, maatregelen van overheidswege, niet levering van de noodzakelijke materialen en halffabrikaten aan Verbeter de stad door derden en andere onvoorziene omstandigheden, ook in het land van herkomst van de materialen en/of halffabrikaten, welke een normale bedrijfsgang storen en de uitvoering van een opdracht vertragen of redelijkerwijs onmogelijk maken) ontslaan Verbeter de stad van het nakomen van de overeengekomen termijn of van de uitvoeringsplicht, zonder dat de opdrachtgever uit dien hoofde enig recht of vergoeding van kosten, schade, interest of anderszins kan doen gelden.

## 8. Prijs

1. Alle tarieven zijn in euro's en exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen die van overheidswege worden opgelegd.

2. Kantoorkosten en reis- en verblijfkosten zijn door Verbeter de stad niet in de tarieven en kostenramingen berekend, tenzij anders is vermeld. Deze kosten en de kosten van eventuele buitenlandse reizen en grote oplagen van producten (meer dan tussen partijen overeengekomen) worden afzonderlijk aan de opdrachtgever in rekening gebracht.
3. Het is Verbeter de stad toegestaan om tot verhoging van de overeengekomen prijs over te gaan als de verhoging van deze prijs voortvloeit uit een bevoegdheid of verplichting als gevolg van wet- of regelgeving of haar oorzaak vindt in een stijging van de prijs van grondstoffen, lonen etc of op andere gronden die bij het aangaan van de overeenkomst redelijkerwijs niet voorzienbaar waren. Het is de opdrachtgever niet toegestaan om de overeenkomst om die reden op te zeggen of te ontbinden. Bij een verhoging van meer dan 10% zullen partijen in overleg treden.

#### **9. Betaling**

1. De opdrachtgever zal alle facturen afkomstig van Verbeter de stad altijd uiterlijk binnen 14 dagen na factuurdatum voldoen op het door Verbeter de stad aangegeven rekeningnummer. Verbeter de stad is gerechtigd om zowel vooraf als periodiek te factureren.
2. De opdrachtgever gaat akkoord met elektronische facturatie door Verbeter de stad.
3. Als de opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet tijdig of niet volledig betaalt, is de opdrachtgever, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, in verzuim. Opdrachtgever is over het openstaande bedrag dan de wettelijke handelsrente ex artikel 6:119a BW verschuldigd. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat opdrachtgever in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledige verschuldigde bedrag.
4. Indien de opdrachtgever na aanmaning nalatig blijft de vordering te voldoen dan komen alle door Verbeter de stad gemaakte werkelijke kosten ter verkrijging van voldoening, zowel gerechtelijke als buitengerechtelijke kosten voor rekening van de opdrachtgever, tenzij Verbeter de stad er voor kiest deze kosten forfaitair te bepalen op 15% van het te vorderen bedrag.
5. De opdrachtgever is over de verschuldigde buitengerechtelijke kosten ook rente verschuldigd. Deze rente is de wettelijke rente ex artikel 6:119 BW.
6. Een betaling strekt in de eerste plaats in mindering op de verschuldigde kosten en rente en daarna pas in mindering op de hoofdsom.
7. De opdrachtgever is nooit gerechtigd tot verrekening met het door hem aan Verbeter de stad verschuldigde.
8. Bezwaren tegen de hoogte van een factuur schorten de betalingsverplichting niet op. Bezwaren tegen een factuur dienen binnen 10 dagen na factuurdatum te worden gemeld.
9. Verbeter de stad heeft het recht om, voordat zij verplichtingen van haar kant nakomt, volledige betaling en/of afdoende zekerheid voor de nakoming door de opdrachtgever te verlangen.

#### **10. Aansprakelijkheid en vrijwaring**

1. Wanneer Verbeter de stad aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in dit artikel is geregeld. De bepalingen in dit artikel gelden tevens voor het geval Verbeter de stad aansprakelijk is voor fouten van door haar ingeschakelde derden of voor het niet deugdelijk functioneren van door Verbeter de stad bij de uitvoering van de overeenkomst gebruikte apparatuur, software, gegevensbestanden, registers of andere zaken, geen uitgezonderd.
2. Verbeter de stad is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat Verbeter de stad is uitgegaan van door of namens de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.
3. Verbeter de stad is nimmer aansprakelijk voor niet behaalde resultaten. Verbeter de stad is uitsluitend aansprakelijk voor tekortkomingen in de uitvoering van de opdracht die het gevolg zijn van grove onzorgvuldigheid en ondeskundigheid bij het uitbrengen van adviezen en/of het uitvoeren van de opdracht.
4. Verbeter de stad is niet aansprakelijk voor schade die is veroorzaakt door handelen of nalaten van de opdrachtgever en/of door personen die de opdrachtgever heeft aangesteld of waarvoor de opdrachtgever anderszins verantwoordelijk is.
5. Verbeter de stad is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van vertraging in de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden, annulering of ontbinding door Verbeter de stad.
6. Verbeter de stad is uitsluitend aansprakelijk voor directe, materiële schade. Hieronder wordt 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;
  - redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe materiële schade.
7. Verbeter de stad is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder in ieder geval begrepen gevolgschade, gederfde winst, geestelijke schade, gemiste besparingen en/of schade door bedrijfsstagnatie. Voormelde opsomming van indirecte schade is niet limitatief.
8. Aansprakelijkheid van Verbeter de stad als gevolg van toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst, ontstaat slechts indien de opdrachtgever Verbeter de stad direct en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, daarbij een redelijke termijn voor zuivering van de tekortkoming bepaalt, en Verbeter de stad ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van haar verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten.
9. De aansprakelijkheid van Verbeter de stad is steeds beperkt tot maximaal de opdrachtsom of, indien voor de opdracht geen exacte prijs is bepaald, tot het bedrag van de vermoedelijke prijs. Bij opdrachten met een looptijd van meer dan één jaar wordt de prijs gesteld op het totaal aan vergoedingen voor één jaar.
10. In geen geval zal de schadevergoeding echter meer bedragen dan de door de verzekeraar van Verbeter de stad gedane uitkering, vermeerderd met het eigen risico van Verbeter de stad onder deze verzekering, met een maximum van € 10.000,-.
11. Voorwaarde voor het ontstaan van een recht op schadevergoeding is steeds dat de opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk 7 dagen na het ontstaan of ontdekking daarvan, schriftelijk bij Verbeter de stad meldt.
12. Elke aansprakelijkheid van Verbeter de stad jegens de opdrachtgever en/of personen die de opdrachtgever heeft aangesteld of waarvoor de opdrachtgever anderszins verantwoordelijk is, op welke grond dan ook, verjaart door verloop van 6 maanden

vanaf de dag waarop de opdracht door afronding, ontbinding of opzegging is geëindigd. Deze termijn is tevens een vervalttermijn.

13. De in dit artikel opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van Verbeter de stad.
14. Indien de opdrachtgever in gebreke mocht komen in de deugdelijke nakoming van hetgeen waartoe hij jegens Verbeter de stad gehouden is, dan is opdrachtgever aansprakelijk voor alle schade aan de zijde van Verbeter de stad daardoor direct of indirect ontstaan.
15. De opdrachtgever vrijwaart Verbeter de stad en haar medewerkers en hulppersonen voor aanspraken van derden terzake van eventuele schade die wordt veroorzaakt door het gebruik dat van het door Verbeter de stad geleverde wordt gemaakt.
16. De opdrachtgever vrijwaart Verbeter de stad voor alle aanspraken en schade van Verbeter de stad en/of door haar ingezette hulppersonen die in verband met de uitvoering van de opdracht wordt geleden en die het gevolg is van het handelen of het nalaten van de opdrachtgever of van onveilige situaties in het bedrijf of de organisatie van opdrachtgever.
17. Wanneer Verbeter de stad door een derde mocht worden aangesproken in verband met schade, dan is de opdrachtgever gehouden op eigen kosten Verbeter de stad zowel buiten als in rechte bij te staan en onverwijld al hetgeen te doen dat in dat geval redelijkerwijs van opdrachtgever verwacht mag worden. Mocht opdrachtgever in gebreke blijven in het nemen van adequate maatregelen dan is Verbeter de stad, zonder dat voorafgaande ingebrekestelling nodig is, gerechtigd zelf daartoe over te gaan. De kosten en schade aan de zijde van Verbeter de stad daardoor ontstaan komen voor rekening en risico van opdrachtgever.
18. Verbeter de stad kan niet gehouden worden tot het vergoeden van enige schade, die een direct of indirect gevolg is van:
  - een gebeurtenis, die in feite buiten de macht van Verbeter de stad ligt en daarom niet aan haar doen en/of laten kan worden toegeschreven;
  - enige daad of nalatigheid van de opdrachtgever, zijn of haar ondergeschikten, dan wel andere personen, die door of vanwege de opdrachtgever te werk zijn gesteld.
19. Verbeter de stad is nooit aansprakelijk voor schade, die is ontstaan of veroorzaakt doordat de opdrachtgever het geleverde heeft gebruikt voor een ander doel dan waarvoor het is aangeschaft.
20. Verbeter de stad is niet aansprakelijk voor schade die de opdrachtgever of een derde lijdt als gevolg van de toepassing of het gebruik van de producten en/of de resultaten van de werkzaamheden. De opdrachtgever vrijwaart Verbeter de stad voor alle in dit artikel bedoelde schade.
21. Materiële schade en alle andere schade aan computers, netwerken, centrales en hard- en software als gevolg van aansluiting op het internet of het gebruik van internet kan Verbeter de stad nimmer worden aangerekend.

### **11. Reclames**

1. Reclames zijn slechts schriftelijk en binnen 8 dagen na de uitvoering van de opdracht mogelijk. Verbeter de stad is niet aansprakelijk voor kennelijke verschrijvingen, druk-, schrijffouten en/of onduidelijkheden in offertes, opdrachtbevestigingen en/of prospectussen, noch voor de gevolgen daarvan. Bij verschillen in of tussen offertes, opdrachtbevestigingen of prospectussen zullen Verbeter de stad en opdrachtgever in onderhandeling treden om tot een oplossing te komen. Indien partijen geen overeenstemming dienaangaande kunnen bereiken komt de offerte en/of opdracht te vervallen.
2. Gebreken aan een deel van het geleverde geven opdrachtgever niet het recht tot afkeuring van de gehele geleverde prestatie.
3. Opdrachtgever dient alle door Verbeter de stad voor onderzoek van de reclame gewenste medewerking te verlenen o.a. door Verbeter de stad in de gelegenheid te stellen ter plaatse een onderzoek in te stellen of te laten instellen naar de kwaliteit en/of kwantiteit van de geleverde prestaties
4. Meer verplichtingen dan voortvloeiende uit dit hoofdstuk heeft Verbeter de stad niet, met name zal Verbeter de stad in geen geval aansprakelijk zijn voor directe of indirecte bedrijfsschade, die mocht ontstaan door niet, niet-juist of niet-tijdige uitvoering van de opdracht.
5. Een reclame ten aanzien van een bepaalde werkzaamheden schort de betalingsverplichtingen van de opdrachtgever ten aanzien van die of andere werkzaamheden niet op.
6. Opdrachtgever zal nimmer uit hoofde van reclames of gebreken ontbinding van een overeenkomst kunnen vorderen.

### **12. Intellectuele Eigendomsrechten**

1. Tenzij Verbeter de stad en de opdrachtgever schriftelijk uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen, is en blijft Verbeter de stad volledig en exclusief rechthebbende ten aanzien van de (intellectuele) eigendomsrechten (waaronder begrepen maar niet beperkt tot: auteursrechten, persoonlijkheidsrechten, modelrechten en databankrechten) die samenhangen met de producten en/of diensten.
2. Verbeter de stad verleent aan de opdrachtgever het recht om de producten uitsluitend binnen en ten behoeve van haar eigen organisatie te gebruiken, maar dit alleen nadat opdrachtgever aan alle (betalings-)verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst heeft voldaan.
3. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Verbeter de stad is het de opdrachtgever niet toegestaan: (a) de producten ter inzage te geven, openbaar te maken of te vermenigvuldigen (op welke wijze dan ook) buiten de kring van personen die, binnen het kader van de opdracht, behoren tot rechtstreeks bij de opdracht betrokken medewerkers; of (b) de producten (geheel of gedeeltelijk) te (doen) gebruiken voor het instellen van juridische claims, het voeren van gerechtelijke procedures, of deze voor reclame- of wervingsdoeleinden aan te wenden.

### **13. Vertrouwelijkheid**

1. Verbeter de stad en de opdrachtgever zorgen ervoor dat alle van de andere partij ontvangen gegevens (in welke vorm dan ook) waarvan men weet of dient te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven, tenzij een wettelijke plicht openbaarmaking van die gegevens gebiedt. 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 dat door een partij als zodanig is aangegeven.

2. In geval van het niet tot stand komen van een opdracht of na beëindiging van de opdracht, om welke reden dan ook, blijft deze geheimhoudingsplicht in stand.
3. Wanneer Verbeter de stad op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden te verstrekken, is Verbeter de stad niet gehouden tot schadevergoeding als gevolg van deze informatieverstrekking en is opdrachtgever niet gerechtigd tot opzegging of ontbinding van de opdracht op grond van deze informatieverstrekking.
4. Wanneer opdrachtgever in strijd handelt met het in lid 1 en 2 van dit artikel bepaalde verbeurt opdrachtgever, ongeacht of de overtreding aan opdrachtgever kan worden toegerekend, zonder voorafgaande ingebrekestelling of gerechtelijke procedure, ten behoeve van Verbeter de stad een onmiddellijk opeisbare boete van € 5.000,- voor elke overtreding en daarnaast een bedrag van € 1.000,- voor elke dag dat die overtreding voortduurt, zonder dat er sprake hoeft te zijn van enige vorm van schade en onverminderd de overige rechten van Verbeter de stad, waaronder haar recht om in plaats van de boete schadevergoeding te vorderen.

#### **14. Adviezen**

1. Adviezen worden door Verbeter de stad naar beste weten en geheel ter goeder trouw verstrekt, doch Verbeter de stad aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor verlies of schade, direct of indirect voortvloeiende uit de inhoud van de door Verbeter de stad gegeven adviezen

#### **15. Privacy en persoonsgegevens**

1. Verbeter de stad respecteert de privacy van haar klanten en draagt er zorg voor dat (persoonlijke) informatie die de opdrachtgever aan Verbeter de stad verstrekt vertrouwelijk, zorgvuldig en in overeenstemming met de vigerende regelgeving wordt verwerkt.
2. Verbeter de stad zal tevens de nodige technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen treffen voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de opdracht.

#### **16. Overig**

1. De rechten van opdrachtgever uit de overeenkomst met Verbeter de stad kunnen niet worden overgedragen zonder de voorafgaande schriftelijke instemming van Verbeter de stad. Deze bepaling geldt als een beding met goederenrechtelijke werking.
2. Alle met de opdrachten gevormde dossiers zullen door Verbeter de stad gedurende vijf jaren worden bewaard, waarna deze dossiers in beginsel worden vernietigd.

#### **17. Toepasselijk recht en geschillen**

1. Op alle rechtsbetrekkingen waarbij Verbeter de stad partij is, is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing. Dit geldt ook wanneer aan de overeenkomst geheel of gedeeltelijk in het buitenland uitvoering wordt gegeven of indien opdrachtgever of een bij de rechtsbetrekking betrokken partij aldaar woonplaats heeft. In dit laatste geval is opdrachtgever en/of die partij verplicht in Nederland domicilie te kiezen. Bij gebreke van een dergelijke domiciliekeuze wordt de wederpartij geacht domicilie te hebben gekozen bij Verbeter de stad.
2. Als er geschillen zouden ontstaan naar aanleiding van de offerte of opdracht, dan wel van overeenkomsten die daaruit voortvloeien of daarvan het gevolg zijn, zullen partijen trachten deze in eerste instantie in goed overleg op te lossen, al dan niet met behulp van een onafhankelijke derde.
3. Geschillen zullen uitsluitend worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de Rechtbank Midden-Nederland. De rechter kan pas worden benaderd als een geschil niet is opgelost binnen 3 weken na het ontstaan daarvan. In spoedeisende kwesties hoeft deze termijn niet in acht te worden genomen.