

## **ALGEMENE VOORWAARDEN USERNEEDS**

### **1. TOEPASSELIJKHEID**

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, overeenkomsten, uitvoering van opdrachten en levering en/of diensten door USERNEEDS gevestigd te Utrecht, (hierna te noemen USERNEEDS) aan cliënt/wederpartij, hierna te noemen Opdrachtgever.

### **2. AFWIJKINGEN**

Aan afwijkingen van deze algemene voorwaarden of aan standaardvoorwaarden van Opdrachtgever is USERNEEDS slechts gebonden voor zover dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen.

### **3. OFFERTES EN OVEREENKOMSTEN**

Een bindende offerte of een overeenkomst als bedoeld in artikel 1 kan slechts tot stand komen door ondertekening door daartoe bevoegde vertegenwoordiger van USERNEEDS.

### **4. OPDRACHT**

Van een opdracht is sprake, indien hiervan een door opdrachtgever getekend exemplaar door USERNEEDS ontvangen is of wanneer de werkzaamheden bij of voor de opdrachtgever is begonnen.

### **5. PROJECTUITVOERING**

USERNEEDS verbindt zich de opgedragen werkzaamheden met zorg en zonder vertraging uit te voeren. Indien vertraging in de oplevering veroorzaakt wordt door:

- a. extra of toegevoegd werk;
- b. bijzondere instructies van Opdrachtgever buiten de specificaties van de offerte en overeenkomst;
- c. het door Opdrachtgever niet scheppen van voorwaarden zoals vermeld in de offerte en overeenkomst;
- d. iedere oorzaak, behalve indien nadrukkelijk voorzien in de offerte en overeenkomst, liggend buiten de redelijke controle van USERNEEDS,

kan USERNEEDS niet aansprakelijk worden gesteld voor de opgetreden vertraging en voor enige schade die als gevolg hiervan door Opdrachtgever wordt geleden. Daar waar het voor de voortgang van de werkzaamheden essentieel is dat Opdrachtgever gegevens verstrekt dan wel beslissingen moet nemen over voorgelegde keuzen, geldt een reactietermijn van vijf werkdagen. Voor beslissingen, die pas na overleg met Opdrachtgever genomen kunnen worden, zullen per geval een uiterste beslisdatum en de eventuele consequenties afgesproken worden.

### **6. AANSPRAKELIJKHEID**

Ofschoon USERNEEDS de grootst mogelijke zorgvuldigheid betracht, kan USERNEEDS, na acceptatie door Opdrachtgever van de geleverde diensten en opgeleverde producten, nimmer aansprakelijk worden gesteld voor schade geleden door onjuistheden of fouten in de door haar vervaardigde producten en verleende adviezen.

## **7. ONTBINDENDE VOORWAARDEN**

USERNEEDS is gerechtigd de overeenkomst te beëindigen in geval van het niet, niet tijdig of niet volledig voldoen van Opdrachtgever aan de betalingsverplichtingen, na reclamering door USERNEEDS, in welk geval Opdrachtgever gebonden is schadevergoeding te betalen op basis van de in artikel 15 van deze algemene voorwaarden genoemde betalingsvoorwaarden.

Opdrachtgever is bevoegd de overeenkomst zonder voorafgaande rechtelijke tussenkomst of nadere ingebrekestelling, geheel of gedeeltelijk te beëindigen, wanneer:

- a. de overeengekomen uiterste uitvoeringsdatum door wanprestatie van USERNEEDS met meer dan 3 maanden is overschreden;
- b. USERNEEDS zich aan wanprestatie schuldig maakt en na schriftelijke ingebrekestelling nalaat binnen 14 dagen maatregelen te treffen ter opheffing van de wanprestatie;
- c. USERNEEDS zich bij herhaling aan wanprestatie schuldig maakt.

Tussentijdse beëindiging geschiedt per aangetekend schrijven. In geval van tussentijdse beëindiging zal USERNEEDS al hetgeen door Opdrachtgever onverschuldigd is betaald aan Opdrachtgever terugbetalen en wel binnen 30 dagen na de tussentijdse beëindiging. Indien Opdrachtgever gerechtigd is, overeenkomstig het in sub a tot en met c bepaalde, tot beëindiging over te gaan, is USERNEEDS verplicht alle gegevens welke relevant zijn voor de voltooiing van het werk onverwijld aan Opdrachtgever ter hand te stellen.

## **8. GEHEIMHOUDING**

USERNEEDS verbindt zich tot geheimhouding van alle in het kader van de offerte en overeenkomst van Opdrachtgever ontvangen gegevens en verplicht zich haar eventuele contractanten een zelfde geheimhoudingsplicht op te leggen.

## **9. INDUSTRIEEL OF INTELLECTUEEL EIGENDOM**

Indien de door USERNEEDS verrichte werkzaamheden leiden tot het tot stand komen van documenten, computerprogramma's of andere werken ten aanzien waarvan auteursrechten of andere rechten van industrieel of intellectueel eigendom geldend gemaakt kunnen worden, zal USERNEEDS die rechten respectievelijk haar aandeel daarin aan Opdrachtgever overdragen. Onverlet blijft het recht van USERNEEDS haar door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis en ervaring voor andere doeleinden aan te wenden.

## **10. LICENTIES**

Het gebruiksrecht van door USERNEEDS ontwikkelde (software-)producten wordt, wanneer relevant, in een licentieovereenkomst vastgelegd.

## **11. PUBLICITEIT**

Het is USERNEEDS toegestaan om op bescheiden wijze ruchtbaarheid te geven aan de voor Opdrachtgever door USERNEEDS uitgevoerde werkzaamheden.

## **12. PRIJSVARIATIE**

Door Opdrachtgever of USERNEEDS verlangde wijzigingen in de geoffreerde en

overeengekomen werkzaamheden worden slechts in aanmerking genomen nadat die wijzigingen en de eventuele financiële consequenties daarvan schriftelijk zijn vastgelegd.

### **13. PRIJSAFWIJKING**

De in de offerte en overeenkomst vermelde prijzen en tarieven zijn gebaseerd op de in de betreffende offerte en overeenkomst opgenomen periode van uitvoering van de werkzaamheden. Indien de werkzaamheden in een latere periode dan genoemd dienen te worden uitgevoerd, behoudt USERNEEDS zich het recht voor eventuele prijsverhogingen door te belasten.

### **14. BETALINGSVOORWAARDEN**

Facturering vindt plaats op basis van de in de opdracht overeengekomen tarieven en tijdstippen. Facturen dienen uiterlijk binnen 15 dagen na factuurdatum te worden voldaan. Bij overschrijding van deze termijn is USERNEEDS gerechtigd rente in rekening te brengen. De rente zal gebaseerd zijn op het deposito rente ECB met een opslag van 3,75% (op jaarbasis) en op maandbasis omgerekend in rekening gebracht worden. Bij overschrijding van de betalingstermijn is Opdrachtgever verplicht alle kosten voor gerechtelijke of buitenrechtelijke inning te vergoeden. Voorts staat het USERNEEDS vrij bij overschrijding van de betalingstermijn de uitvoering van de werkzaamheden voor Opdrachtgever op te schorten of te beëindigen.

### **16. ACCEPTATIE**

Een opdracht of delen daarvan worden geacht te zijn uitgevoerd (geaccepteerd) indien opdrachtgever niet binnen een week na dagtekening van de betreffende facturen schriftelijk en aangetekend hierover een klacht heeft ingediend bij USERNEEDS. Daarbij dient duidelijk de reden en aard van de klacht te worden vermeld. Indien USERNEEDS de klacht gegrond acht krijgt zij allereerst de gelegenheid de tijd en mogelijkheid de oorzaak van de klacht te herstellen. Dit heeft geen opschortende werking met betrekking tot betaling van nog openstaande facturen van USERNEEDS en verdere uitvoering van de opdracht door USERNEEDS.

### **17. TOEPASSELIJK RECHT EN ARBITRAGE**

Op de met USERNEEDS te sluiten overeenkomsten is het Nederlandse recht van toepassing. In geval van geschillen kunnen Opdrachtgever en USERNEEDS gezamenlijk besluiten, door middel van arbitrage door onafhankelijke deskundigen tot een oplossing te komen.