



ALGEMENE VOORWAARDEN – Merlin's Online Services

Artikel 1 – Definities

- 1.1 **Dienstverlener:** Merlin's Online Services, KvK 73309036, gevestigd te Oosterhout.
- 1.2 **Opdrachtgever:** de (beoogde) contractspartij van Dienstverlener.
- 1.3 **Overeenkomst:** iedere overeenkomst van opdracht (art. 7:400 BW) en/of dienstverlening tussen Partijen, inclusief bijlagen (zoals SOW, NDA en/of verwerkersbepalingen).
- 1.4 **SOW:** scope of work / opdrachtoomschrijving / deliverables / fasering.
- 1.5 **Werkdossier:** interne notities, analyses, versies, correspondentie en projectbestanden die Dienstverlener redelijkerwijs nodig heeft voor uitvoering, verantwoording en eventuele geschilbeslechting.

Artikel 2 – Toepasselijkheid

- 2.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, aanbiedingen, werkzaamheden en Overeenkomsten van Dienstverlener.
- 2.2 Toepasselijkheid van (inkoop)voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
- 2.3 Afwijkingen gelden alleen indien uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen (e-mail/WhatsApp volstaat).
- 2.4 Deze voorwaarden kunnen door Dienstverlener eenzijdig worden gewijzigd. Opdrachtgever wordt geacht wijzigingen te hebben aanvaard indien Dienstverlener niet binnen 14 dagen na schriftelijke mededeling een schriftelijk protest ontvangt.

Artikel 3 – De overeenkomst (entire agreement / rangorde)

- 3.1 Een schriftelijke offerte, opdrachtbevestiging en/of Overeenkomst (incl. SOW) vormt de volledige afspraak en treedt in de plaats van alle daaraan voorafgaande mondelinge en schriftelijke afspraken/uitlatingen.
- 3.2 Wijzigingen/aanvullingen maken alleen deel uit van de Overeenkomst indien Dienstverlener deze uitdrukkelijk schriftelijk heeft erkend. Bij tegenstrijdigheid prevaleert de tekst van de Overeenkomst/opdrachtbevestiging boven deze voorwaarden.
- 3.3 **Rangorde bij strijd:** (1) Overeenkomst, (2) SOW, (3) NDA (indien van toepassing), (4) verwerkersbepalingen/DPA (indien van toepassing), (5) deze Algemene Voorwaarden.

Artikel 4 – Offertes en geldigheid

- 4.1 Offertes zijn 10 werkdagen geldig, tenzij schriftelijk anders aangegeven.
- 4.2 Dienstverlener heeft het recht een door Opdrachtgever aanvaarde offerte binnen twee (2) werkdagen na ontvangst van de aanvaarding te herroepen.
- 4.3 Aan informatie uit offertes, folders, marketingmateriaal of website van Dienstverlener kan Opdrachtgever geen rechten ontleen.

Artikel 5 – Tarieven, uurtarief, reiskosten

5.1 Alle bedragen zijn exclusief btw en exclusief heffingen van overheidswege.

5.2 Tenzij in de Overeenkomst een vaste prijs/projectfee is overeengekomen, geldt een **standaard uurtarief van € 95,00** exclusief btw.

5.3 **Reiskosten (op verzoek/op locatie): € 0,38 per km**, vanaf **Gerbrandylaan 25, 4908 DH Oosterhout**, plus parkeren/tol/OV op nacalculatie met bonnen.

5.4 Reistijd is alleen factureerbaar indien schriftelijk overeengekomen.

Artikel 6 – Betaling

6.1 Facturen dienen uiterlijk binnen 14 dagen na factuurdatum te zijn voldaan, zonder opschorting of verrekening. Voorschotten zijn opeisbaar op factuurdatum.

6.2 Bij niet-tijdige betaling is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim en gelden minimaal de volgende gevolgen:

a) rente van **1,5% per maand** over de openstaande bedragen;

b) buitengerechtelijke incassokosten van **15%** van de openstaande bedragen met een minimum van **€ 250,00**;

c) indien Dienstverlener Opdrachtgever in rechte betreft: tevens de **daadwerkelijke kosten** (o.a. advocaat, deurwaarder, griffierecht).

6.3 Betalingen strekken steeds eerst in mindering op kosten en rente, en vervolgens op de oudste openstaande facturen, ongeacht een betalingskenmerk van Opdrachtgever.

6.4 Dienstverlener is te allen tijde gerechtigd zekerheidstelling en/of vooruitbetaling te verlangen, in het bijzonder bij overschrijding van betalingstermijnen of andere tekortkomingen.

6.5 Eventuele voorschotten worden pas verrekend bij de laatste declaratie, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

6.6 Dienstverlener is gerechtigd werkzaamheden op te schorten na aanmaning en een redelijke hersteltermijn, zonder aansprakelijkheid voor gevolgen van opschorting.

Artikel 7 – Uitvoering, aard van de verplichting (consultancy)

7.1 Dienstverlener voert de werkzaamheden uit naar beste inzicht en vermogen. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen is sprake van een **inspanningsverbintenis**, geen resultaatsverplichting.

7.2 Dienstverlener geeft geen garantie op omzet, marge, conversie, kostenbesparingen of het uitblijven van tijdelijke verstoringen ("change-effecten").

7.3 Opdrachtgever blijft eindverantwoordelijk voor besluitvorming, interne communicatie, compliance, implementatie/adoptie en aansturing van medewerkers/derden.

7.4 Dienstverlener mag werkzaamheden (deels) laten uitvoeren door derden/specialisten, onder regie van Dienstverlener, op need-to-know basis en onder schriftelijke geheimhouding.



Artikel 8 – Informatie, input en dependencies

8.1 Opdrachtgever draagt zorg dat alle benodigde informatie, data, toegang en besluitvorming tijdig beschikbaar is.

8.2 Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van aangeleverde informatie. Dienstverlener is niet aansprakelijk voor gevolgen van onjuiste/onvolledige input.

8.3 Indien input/toegang/besluitvorming uitblijft, mogen planning en oplevermomenten worden herzien en blijft bestede tijd factureerbaar voor zover vertraging redelijkerwijs aan Opdrachtgever is toe te rekenen.

Artikel 9 – Planning en termijnen

9.1 Termijnen/planning zijn indicatief en niet fataal, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk als fatale termijn overeengekomen.

9.2 Een termijn gaat pas lopen nadat de Overeenkomst tot stand is gekomen én alle noodzakelijke informatie beschikbaar is.

Artikel 10 – Annulering/verplaatsing (consultancy-momenten)

10.1 Opdrachtgever mag tot drie (3) dagen vóór een geplande sessie/afspraak/inzetmoment kosteloos annuleren of verplaatsen.

10.2 Daarna is Opdrachtgever een direct opeisbare vergoeding verschuldigd van **25% van de voor dat inzetmoment gereserveerde vergoeding/uren**.

10.3 Bij annulering binnen twee (2) dagen vóór aanvang is **100%** van de voor dat inzetmoment gereserveerde vergoeding/uren verschuldigd.

Artikel 11 – Wijzigingen, meerwerk en scope creep

11.1 Wijzigingen/aanvullingen op de Overeenkomst of SOW zijn pas geldig na schriftelijke aanvaarding door Partijen (e-mail/WhatsApp volstaat).

11.2 Werkzaamheden buiten scope gelden als meerwerk en worden alleen uitgevoerd na schriftelijk akkoord.

11.3 Dienstverlener brengt geen meerkosten in rekening indien de wijziging uitsluitend het gevolg is van omstandigheden die aan Dienstverlener zijn toe te rekenen.

Artikel 12 – Oplevering en acceptatie

12.1 Opdrachtgever meldt schriftelijk en gemotiveerd bezwaren binnen **10 werkdagen** na oplevering.

12.2 Bij uitblijven van reactie binnen deze termijn geldt de deliverable als geaccepteerd.

Artikel 13 – Kwaliteit en klachttermijnen

13.1 Opdrachtgever dient binnen dertig (30) dagen na het verrichten van de werkzaamheden én in ieder geval binnen veertien (14) dagen na ontvangst van de factuur schriftelijk te klagen over een gebrek.

13.2 Na verloop van deze termijn wordt geacht dat de werkzaamheden aan de Overeenkomst beantwoorden.



Artikel 14 – Overmacht

14.1 Indien Dienstverlener door een niet-toerekenbare tekortkoming niet kan nakomen, is sprake van overmacht. Opdrachtgever is niet bevoegd de Overeenkomst te ontbinden; verplichtingen van Dienstverlener worden opgeschort zolang de overmacht duurt.

14.2 Indien de overmacht één (1) maand heeft geduurd, heeft Dienstverlener het recht de Overeenkomst schriftelijk geheel of gedeeltelijk te ontbinden.

14.3 Opdrachtgever heeft bij overmacht geen recht op enige (schade)vergoeding, ook niet indien Dienstverlener als gevolg van overmacht enig voordeel mocht hebben.

14.4 Onder overmacht valt alles wat in wet/jurisprudentie daaronder valt, inclusief staking, brand, overheidsmaatregelen, uitval van leveranciers/derden, etc.

Artikel 15 – Opschorting, verrekening en ontbinding (incl. 75%)

15.1 Opdrachtgever doet afstand van het recht op opschorting en verrekening.

15.2 In de volgende gevallen is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim en heeft Dienstverlener het recht de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk buitengerechtelijk te ontbinden, zonder ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst:

a) faillissementsaanvraag/(-verklaring) of (voorlopige) surseance;

b) overdracht/liquidatie/stillegging van onderneming/activiteiten;

c) beslaglegging;

d) indien Dienstverlener goede grond heeft te vrezen dat Opdrachtgever tekort zal schieten, of Opdrachtgever reeds tekort is geschoten.

15.3 In geval van ontbinding door Dienstverlener op grond van 15.2 is Opdrachtgever aan Dienstverlener van rechtswege een bedrag verschuldigd van **75% van de uit hoofde van de Overeenkomst verschuldigde prijs** (voor zover nog niet gefactureerd), onverminderd het recht van Dienstverlener om schadevergoeding te vorderen. **Artikel 6:92 BW is niet van toepassing.**

15.4 Het voorgaande laat overige rechten van Dienstverlener onverlet.

(Praktisch: bij uurtarief wordt “verschuldigde prijs” gelezen als de redelijkerwijs te verwachten prijs op basis van afgesproken inzet/retainer/gereserveerde capaciteit, tenzij in de Overeenkomst anders is bepaald.)

Artikel 16 – Intellectueel eigendom (consultancy)

16.1 Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen, behoudt Dienstverlener alle (intellectuele) rechten op methodes, formats, templates, tooling, knowhow en door haar ontwikkelde materialen (“Background IP”).

16.2 Opdrachtgever verkrijgt na volledige betaling een niet-exclusieve licentie voor intern gebruik van deliverables voor het doel waarvoor deze zijn verstrekt.

16.3 Dienstverlener mag generieke learnings hergebruiken mits niet herleidbaar tot Vertrouwelijke Informatie/bedrijfsgeheimen van Opdrachtgever.

Artikel 17 – Geheimhouding

17.1 Partijen houden Vertrouwelijke Informatie geheim en beperken toegang tot need-to-know.

17.2 Dienstverlener mag Vertrouwelijke Informatie delen met ingeschakelde specialisten/adviseurs, uitsluitend op need-to-know basis en onder minimaal gelijkwaardige schriftelijke geheimhouding.

Artikel 18 – Boete bij schending geheimhouding

18.1 Bij schending van artikel 17 verbeurt de overtredende partij een direct opeisbare boete van **€ 10.000 per overtreding**, vermeerderd met **€ 1.000 per dag** dat de overtreding voortduurt.

18.2 De boete laat het recht op schadevergoeding onverlet voor zover schade de boete overstijgt; een verbeurde boete strekt in mindering op schadevergoeding voor dezelfde overtreding.

Artikel 19 – Aansprakelijkheid Dienstverlener (cap = factuurwaarde)

19.1 Dienstverlener is niet aansprakelijk voor indirecte schade (gevolgschade, winst/omzetderving, gemiste besparingen, reputatieschade, dataverlies, immateriële schade).

19.2 Iedere aansprakelijkheid van Dienstverlener is beperkt tot maximaal de **factuurwaarde van de door Opdrachtgever geplaatste opdracht**, althans tot dat gedeelte waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.

19.3 Dienstverlener is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van fouten in door Opdrachtgever verstrekte informatie of van werkzaamheden door Opdrachtgever of door derden in opdracht van Opdrachtgever.

19.4 Uitsluitingen/limieten gelden niet indien schade is veroorzaakt door opzet of grove schuld van Dienstverlener of leidinggevend personeel.

19.5 Opdrachtgever kan slechts een beroep doen op aansprakelijkheidsbepalingen indien zij aan al haar verplichtingen (incl. betaling) heeft voldaan.

19.6 Ieder vorderingsrecht van Opdrachtgever verjaart uiterlijk **één (1) jaar** na het verrichten van de werkzaamheden.

Artikel 20 – Vrijwaring

20.1 Opdrachtgever vrijwaart Dienstverlener tegen aanspraken van derden die verband houden met het gebruik/toepassing van adviezen/deliverables door Opdrachtgever, tenzij sprake is van opzet/grove schuld van Dienstverlener.

Artikel 21 – Overdracht

21.1 Overdracht van rechten en verplichtingen door Opdrachtgever aan derden is uitsluitend toegestaan na schriftelijke toestemming van Dienstverlener; Dienstverlener mag voorwaarden verbinden aan toestemming.



Artikel 22 – Persoonsgegevens (AVG)

22.1 Indien Dienstverlener persoonsgegevens verwerkt namens Opdrachtgever, sluiten Partijen een verwerkersovereenkomst / verwerkersbepalingen (DPA).

22.2 Zonder DPA verwerkt Dienstverlener uitsluitend op gedocumenteerde instructies van Opdrachtgever en neemt passende beveiligingsmaatregelen; datalekken worden zo spoedig mogelijk gemeld.

Artikel 23 – Toepasselijk recht en geschillen

23.1 Op de Overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing, met uitsluiting van het Weens Koopverdrag.

23.2 Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van het arrondissement waar Dienstverlener is gevestigd, tenzij Dienstverlener kiest voor de wettelijk relatief bevoegde rechter.



Merlin Stegenga

