

## ALGEMENE VOORWAARDEN Z11MADE

### ARTIKEL 1 - BEGRIPPEN

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- Z11made: de te ..... gevestigde besloten vennootschap ..... B.V. h.o.d.n. Z11made.
- Opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die aan Z11made opdracht heeft gegeven tot het verrichten van werkzaamheden.
- Bescheiden: alle door Opdrachtgever aan Z11made ter beschikking gestelde zaken, waaronder stukken of gegevensdragers, alsmede alle in het kader van de uitvoering van de opdracht door Z11made vervaardigde zaken, waaronder stukken of gegevensdragers.

### ARTIKEL 2 - TOEPASSELIJKHEID EN WIJZIGING VAN DE ALGEMENE VOORWAARDEN

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle rechtsbetrekkingen tussen Z11made en Opdrachtgever. Wijzigingen in deze voorwaarden dienen door beide partijen uitdrukkelijk en schriftelijk te zijn bevestigd.

Op wijziging of verval van een of meer algemene voorwaarden kan Opdrachtgever zich slechts beroepen indien van de instemming van Z11made daarmee uitdrukkelijk uit een geschrift blijkt.

### ARTIKEL 3 - OPDRACHTNEMER, OPZEGGING

1. Tegenover Opdrachtgever geldt alleen Z11made als de contractuele wederpartij bij de overeenkomst(en) die met Opdrachtgever wordt/worden gesloten.
2. Ingeval van een contractuele relatie tussen Opdrachtgever en Z11made, welke relatie niet eindigt met de uitvoering van een bepaalde opdracht, maar voor onbepaalde duur is aangegaan, kan ieder van de partijen die contractuele relatie schriftelijk opzeggen met inachtneming van een redelijke opzegtermijn.

### ARTIKEL 4 - OPDRACHT, INFORMATIE-VERSCHAFFING DOOR OPDRACHTGEVER

1. Opdrachtgever is gehouden om alle informatie, die Z11made aangeeft nodig te hebben voor het correct kunnen uitvoeren van de haar verleende opdracht en/of waarvan Opdrachtgever weet of redelijkerwijs kan weten dat Z11made die informatie nodig heeft voor het correct kunnen uitvoeren van de haar verleende opdracht, ter beschikking te stellen
2. Opdrachtgever staat - voor zover niet duidelijk uit de inhoud of aard van de opdracht anders voortvloeit - tegenover Z11made in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aan Z11made ter beschikking gestelde informatie, ook indien deze informatie van een derde afkomstig is.

### ARTIKEL 5 - UITVOERING VAN DE OPDRACHT

1. Opdrachten worden uitgevoerd op de voet van een redelijk bekwaam en zorgvuldig handelende beroepsbeoefenaar. Z11made garandeert echter niet het met een opdracht beoogde resultaat.
2. De uitvoering van de opdracht kan geheel of gedeeltelijk worden opgedragen aan een derde, niet dan nadat daarover tussen Opdrachtgever en Z11made overeenstemming is bereikt.

### ARTIKEL 6 - TERMIJNEN

1. Termijnen voor het uitvoeren van werkzaamheden zijn, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, slechts streeftermijnen.

### ARTIKEL 7 - GEHEIMHOUDING

1. Z11made is, tenzij zij een wettelijke of beroepspllicht tot bekendmaking heeft, bijvoorbeeld op grond van de Wwft, verplicht tot geheimhouding tegenover derden. De hiervoor vermelde geheimhoudingsplicht geldt niet voor zover het betreft de verzekeraar(s) van Opdrachtgever of Z11made, of externe (juridisch) adviseurs, mits ook door hen geheimhouding wordt gewaarborgd.
2. Z11made is gerechtigd de na bewerking verkregen cijfermatige uitkomsten, mits die uitkomsten niet te herleiden zijn tot individuele Opdrachtgevers, aan te wenden voor statistische of vergelijkende doeleinden.
3. Z11made zal de in de leden 1, 2 van dit artikel genoemde verplichtingen opleggen aan hen die zij bij de uitvoering van een opdracht betreft.

### ARTIKEL 8 - INTELLECTUELE EIGENDOM

1. Z11made behoudt zich alle uit de wet voortvloeiende rechten met betrekking tot producten van de geest, welke zij maakt of heeft gemaakt in het kader van de uitvoering van de opdracht van Opdrachtgever, voor.
2. Het is Opdrachtgever uitdrukkelijk verboden die producten, waaronder mede zijn begrepen werkwijzen, adviezen, modellen en andere geestesproducten van Z11made, een en ander in de ruimste zin des woords, al dan niet met inschakeling van derden te verveelvoudigen, te openbaren of te exploiteren.
3. Het is Opdrachtgever niet toegestaan die producten aan derden ter hand te stellen.

### ARTIKEL 9 - TARIEFSTELLING

1. Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, worden de verrichte werkzaamheden in rekening gebracht tegen het overeengekomen dan wel ten tijde van het verrichten van die werkzaamheden voor die werkzaamheden bij Z11made gangbare tarief in de vorm van een uur- of dagdeel (= 4 uren) loon vermenigvuldigd met het aantal aan de opdracht werkelijk bestede uren of dagdelen, als ook een prijs voor producten. De verschuldigdheid is er niet van afhankelijk of het met de opdracht beoogde resultaat ten volle is bereikt. Tenzij anders overeengekomen worden de reis-en verblijfkosten in rekening gebracht.
2. Hetgeen aan Z11made is verschuldigd (uurloon, kooprijzen producten, kosten, declaraties van ingeschakelde derden en dergelijke) wordt per maand aan Opdrachtgever in rekening gebracht, tenzij Opdrachtgever en Z11made hierover andere afspraken hebben gemaakt. Indien btw dient te worden berekend, wordt deze afzonderlijk in rekening gebracht.

## ARTIKEL 10 - BETALING

1. Betaling van hetgeen Opdrachtgever aan Z11made is verschuldigd, dient te geschieden zonder aftrek, korting of schuldverrekening, door bijschrijving van het verschuldigde bedrag op een door Z11made aan te geven bankrekening en, tenzij anders is overeengekomen, in euro's. Voor zover geen andere termijn is overeengekomen, dient de bijschrijving te hebben plaatsgevonden binnen veertien dagen na de factuurdatum.
2. Bij niet tijdige betaling is over het openstaande bedrag de wettelijke handelsrente ex artikel 6: 119a BW verschuldigd, waarbij een gedeelte van de maand geldt als een volle maand. Verder komen alle kosten, gerechtelijke zowel als buitengerechtelijke, die Z11made dient te maken ter incasso van hetgeen Opdrachtgever ten onrechte onbetaald laat, voor rekening van Opdrachtgever, waarbij de buitengerechtelijke incassokosten worden gefixeerd op 15% van het verschuldigde bedrag met een minimum van € 250,-. Bovendien is Z11made bevoegd alle werkzaamheden voor Opdrachtgever, waaronder het verstrekken van informatie aan Opdrachtgever, op te schorten zolang geen volledige betaling is ontvangen.
3. Indien de financiële positie of het betalingsgedrag van Opdrachtgever naar het oordeel van Z11made daartoe aanleiding geeft, is Z11made gerechtigd van Opdrachtgever te verlangen dat deze onverwijld (aanvullende) zekerheid stelt in een door Z11made te bepalen vorm. Indien Opdrachtgever nalaat de verlangde zekerheid te stellen, is Z11made gerechtigd, onverminderd haar overige rechten, de verdere uitvoering van de overeenkomst onmiddellijk op te schorten en is al hetgeen Opdrachtgever aan Z11made, uit welke hoofde ook, is verschuldigd, direct opeisbaar.
4. Ingeval van een gezamenlijk gegeven opdracht zijn Opdrachtgevers hoofdelijk verbonden voor de betaling van het factuurbedrag.

## ARTIKEL 11 - KLACHTENREGELING

1. Indien Opdrachtgever ontevreden is over de kwaliteit van de dienstverlening of de hoogte van de declaratie, kan Opdrachtgever zijn bezwaren voorleggen aan de klachtenfunctionaris verbonden aan Groei Partners MKB B.V. te Heeze, hoofdkantoor van Z11made. Als klachtenfunctionaris treedt op de heer W. Moorman of G. van Kollenburg.
2. De wijze van 'interne' behandeling van een klacht wordt nader beschreven op de website van Z11made: [www.Z11made.nl/klachtenregeling](http://www.Z11made.nl/klachtenregeling).
3. Opdrachtgever dient zijn bezwaren schriftelijk aan de klachtenfunctionaris voor te leggen, uiterlijk binnen drie maanden nadat hij bekend is geworden of redelijkerwijs kennis had kunnen nemen van het handelen of nalaten dat tot de bezwaren aanleiding geeft.
4. De klachtenfunctionaris treedt onverwijld met Opdrachtgever in overleg over de gegrondheid en de mogelijke oplossing van de bezwaren. Uiterlijk binnen vier weken doet klachtenfunctionaris een schriftelijk voorstel voor een oplossing.
5. Indien de door Z11made conform het vorige lid geboden oplossing de bezwaren van Opdrachtgever niet heeft weggenomen, of indien niet tijdig een schriftelijk voorstel voor een oplossing is gedaan, het partijen vrij om de bevoegde rechter te benaderen.
6. Bezwaren als in het derde lid bedoeld, schorten de betalingsverplichting van Opdrachtgever niet op.

## ARTIKEL 12 - AANSPRAKELIJKHEID VOOR SCHADE

1. Z11made is niet aansprakelijk voor de gevolgen van de (implementatie van de) door haar gegeven adviezen.
2. Indien Z11made jegens opdrachtgever toch gehouden zou zijn schade te vergoeden, kan Z11made maximaal worden schade te vergoeden tot een bedrag van de vergoeding zonder omzetbelasting die Opdrachtgever verschuldigd is of zou zijn voor die (deel)opdracht(en), waarvan de werkzaamheden onderdeel uitmaken die tot de schade hebben geleid. Ingeval

de aansprakelijkheid voor de schade onder een verzekering is gedekt, zal de aansprakelijkheid van Z11made in geen geval hoger zijn dan de uitkering die onder de verzekering wordt verkregen, te vermeerderen met het bedrag van het eigen risico van Z11made onder de betreffende verzekering.

3. Z11made is hoe dan ook niet gehouden schade te vergoeden:
  - a. die is veroorzaakt door derden, die bij de uitvoering van een opdracht aan Z11made zijn betrokken, tenzij het een derde betreft die op initiatief van Z11made bij de uitvoering van de opdracht is betrokken en Opdrachtgever aantoonbaar dat Z11made bij de keuze van de derde niet zorgvuldig heeft gehandeld;
  - b. die het gevolg is van Opdrachtgever of een derde afkomstige onjuiste of onvolledige informatie, tenzij de onjuistheid of onvolledigheid voor Z11made zonder meer duidelijk had kunnen zijn en Z11made heeft nagelaten Opdrachtgever van die onjuistheid of onvolledigheid in kennis te stellen;
  - c. die het gevolg is van beschadiging of verlies van informatie tijdens het transporteren van informatie per post of anderszins tussen Z11made en Opdrachtgever of tussen een van hen en derden;
  - d. die ontstaat doordat derden zich ongeautoriseerd toegang verschaffen tot informatie betreffende Opdrachtgever, bijvoorbeeld door het onderscheppen van e-mailberichten of andere vormen van elektronische overbrenging van informatie of het binnendringen in computersystemen;
  - e. die niet schriftelijk is gemeld binnen drie maanden nadat Opdrachtgever het ontstaan van schade en/of het kunnen ontstaan van (verdere) schade heeft ontdekt of redelijkerwijs heeft kunnen ontdekken en in ieder geval niet de schade die niet schriftelijk is gemeld binnen een jaar nadat het handelen of nalaten dat de schade heeft veroorzaakt, heeft plaatsgevonden.
4. Op het in de leden 1 en 2 bepaalde kan Z11made zich tegenover Opdrachtgever ook beroepen indien Opdrachtgever een schadevordering geldend maakt, die van een derde op hem is overgegaan of aan die derde toebehoort en die betrekking heeft op schade uit een gebeurtenis waarvoor Z11made rechtens aansprakelijk is.
5. De in de leden 1 en 2 van dit artikel opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid gelden niet voor Z11made zelf indien hen ter zake het ontstaan van de schade opzet of bewuste roekeloosheid valt te verwijten.

## ARTIKEL 13 - SLOTBEPALINGEN

1. Op alle rechtsverhoudingen van Opdrachtgever met Z11made is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Alle geschillen tussen Opdrachtgever en Z11made worden uitsluitend beslecht door de bevoegde Nederlandse burgerlijke rechter binnen wiens werkgebied Z11made gevestigd is.