

ALGEMENE VOORWAARDEN ZAAM

Van de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid ZAAM B.V., onder meer handelend onder de naam ZAAM, ZAAM the education engineers, ZAAM opleidingen en ZAAM kennisdeling, statutair gevestigd te 2665 EL Bleiswijk aan de Gruttostraat 65, hierna noemen: "ZAAM".

Gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel en Fabrieken te Rotterdam, onder nummer: 62397451

Artikel 1: begrippen.

1.1: In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- “overeenkomst”: de overeenkomst, waarop de algemene voorwaarden van toepassing zijn verklaard, alsmede de aanbieding tot het aangaan van een zodanige overeenkomst (offerte);
- “de opdrachtgever” elke opdrachtgever van ZAAM bij bovenbedoelde overeenkomst alsmede een ieder aan wie ZAAM een aanbieding tot het aangaan van een overeenkomst als bovenbedoeld heeft gedaan;
- “personeel”: alle (hulp)personen, al dan niet in dienst bij ZAAM, die door ZAAM worden ingezet bij de uitvoering van de overeengekomen diensten.
- “partijen”: opdrachtgever en ZAAM;

Artikel 2: toepasselijkheid

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes en overeenkomsten van ZAAM. Wijziging van c.q. aanvullingen op deze voorwaarden en/of de overeenkomst zijn alleen van kracht indien en voor zover deze door ZAAM schriftelijk zijn bevestigd.
- 2.2 Van deze algemene voorwaarden kan slechts worden afgeweken indien ZAAM dit nadrukkelijk schriftelijk vermeldt of erkent.
- 2.3 Andere algemene voorwaarden, zoals inkoop of algemene voorwaarden van opdrachtgevers, zullen, voor zover zij niet in overeenstemming zijn met deze algemene voorwaarden, slechts toepasselijk zijn, indien ZAAM dit bij afzonderlijk geschrift nadrukkelijk overeengekomen is. Voor het overige is ZAAM niet gebonden aan de algemene voorwaarden die door opdrachtgever van toepassing zijn verklaard, tenzij ZAAM die voorwaarden uitdrukkelijk en schriftelijk heeft aanvaard. In het geval de algemene voorwaarden van zowel ZAAM als ook opdrachtgever van toepassing zijn, prevaleren de algemene voorwaarden van ZAAM.
- 2.4 Deze algemene voorwaarden gelden ook ten gunste van personeel en hulpkrachten van ZAAM, die bij de uitvoering van de overeenkomst werkzaam zijn, alsmede ten gunste van derden, door wie ZAAM de overeenkomst geheel of gedeeltelijk laat uitvoeren.
- 2.5 De opdrachtgever aanvaardt de toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden ook en onvoorwaardelijk voor alle toekomstige overeenkomsten en aanbiedingen tot overeenkomsten.
- 2.6 Indien één of meer bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd worden, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht. In plaats van de nietige of vernietigde bepalingen zullen voorwaarden van toepassing zijn die het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen zoveel mogelijk benaderen.

Artikel 3: offertes en tarieven

- 3.1 Alle offertes (waaronder zijn te verstaan aanbiedingen van ZAAM tot het aangaan van een overeenkomst als in artikel 1.1 bedoeld) zijn vrijblijvend, tenzij in de offerte een termijn voor de aanvaarding wordt gesteld.
- 3.2 De geldigheidsduur van offertes bedraagt, indien niet anders schriftelijk is overeengekomen, 30 dagen, met dien verstande dat een overeenkomst slechts tot stand komt indien en voor zover ZAAM een binnen die termijn door cliënt geplaatste opdracht aanvaardt.

- 3.3 In afwijking van het bepaalde in Burgerlijk Wetboek 6 artikel 225 lid 2 is ZAAM niet gebonden aan afwijkingen die zijn opgenomen in de aanvaarding door opdrachtgever van de aanbidding/offerte van ZAAM.
- 3.4 Na afloop van de geldigheidsduur kunnen geen rechten meer worden ontleend aan de offerte.
- 3.5 Indien ZAAM in een offerte een opgave doet van de kosten, welke zijn dienstverlening in een bepaald geval met zich mee zullen brengen, geschiedt deze opgave vrijblijvend en aan de hand van een schatting van de te besteden tijd op basis van de gegevens, die bekend zijn op het moment van uitbrengen van de offerte. Bij het uitbrengen van een offerte wordt er van uitgegaan, dat de opdrachtgever steeds tijdig, juist, volledig en efficiënt de medewerking geeft en de bescheiden en inlichtingen verstrekt, die voor het verlenen van de dienst van belang is c.q. zijn.
- 3.6 ZAAM kan niet aan zijn offertes of aanbiedingen worden gehouden indien de opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de offertes of aanbidding, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
- 3.7 Bij een samengestelde aanbidding/offerte voor meerdere diensten is ZAAM niet verplicht om een gedeelte van de diensten uit te voeren voor de voor dat deel overeengekomen prijs, indien het andere gedeelte van de aanbidding/offerte niet aan ZAAM wordt toegekend.
- 3.8 De in een offerte of aanbidding vermelde prijzen zijn exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege, eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, daaronder begrepen reis- en verblijf-, verzend- en administratiekosten, tenzij anders aangegeven.
- 3.9 De overeenkomst komt tot stand door schriftelijke of mondelinge aanvaarding door de opdrachtgever van de offerte van ZAAM of - indien geen offerte is uitgebracht - door schriftelijke bevestiging door ZAAM van een door de opdrachtgever verstrekte opdracht.
- 3.10 ZAAM is gerechtigd de overeengekomen prijs te verhogen wanneer door de opdrachtgever aangegeven werkzaamheden tijdens de uitvoering van de werkzaamheden moeilijker en bewerklijker blijken te zijn dan door de opdrachtgever oorspronkelijk aangegeven, die ZAAM tot meer werkzaamheden of kosten noodzaken dan ZAAM bij het aangaan van de overeenkomst redelijkerwijs mocht verwachten. Bovenstaande opsomming is niet limitatief.
- 3.11 Indien ZAAM er in redelijkheid aan twijfelt of de opdrachtgever in staat zal zijn diens betalingsverplichtingen na te komen, is ZAAM gerechtigd, alvorens aan te vangen met uitvoering van de opdracht of uitvoering daarvan voort te zetten, van de opdrachtgever afdoende zekerheid te verlangen.
- 3.12 Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting tenzij uitdrukkelijk anders wordt vermeld. ZAAM is gerechtigd op elk moment elke wijziging van het BTW tarief aan de opdrachtgever door te berekenen.
- 3.13 Deze prijzen en tarieven zijn gebaseerd op de op het moment van het sluiten van de overeenkomst geldende omstandigheden. Mochten die omstandigheden ná het sluiten van de overeenkomst wijzigen, dan behoudt ZAAM zich het recht voor om zijn prijzen dienovereenkomstig aan te passen. Indien en voor zover de prijzen aldus met meer dan 15% worden verhoogd, heeft de opdrachtgever het recht de overeenkomst te ontbinden. ZAAM informeert opdrachtgever over deze aanpassing.
- 3.14 De prijzen worden jaarlijks, zonder (voor-)aankondiging, geïndexeerd. De indexering is van toepassing op alle tarieven. Om zijn moverende redenen kan ZAAM van indexatie afzien.

Artikel 4: overeenkomsten

- 4.1 Een overeenkomst, ongeacht voor welke dienst(en), komt slechts tot stand en is pas bindend indien en voor zover ZAAM een opdracht schriftelijk heeft aanvaard of bevestigd.
- 4.2 Wijzigingen van de opdracht door opdrachtgever binden ZAAM slechts voor zover ZAAM deze wijzigingen schriftelijk aanvaardt of voor zover ZAAM feitelijk met de uitvoering van de gewijzigde opdracht is begonnen.
- 4.3 De verbintenis die ZAAM aangaat voor het leveren van diensten is een inspanningsverplichting waarbij ZAAM de specifieke eisen van vakmanschap die daarbij horen in acht zal nemen. ZAAM

zal de van overheidswege gestelde voorschriften naleven. Alle eisen die door de opdrachtgever aan de diensten worden gesteld, moeten schriftelijk aan ZAAM worden aangeleverd.

- 4.4 Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft ZAAM het recht bepaalde diensten te laten verrichten door derden.
- 4.5 Alle opgaven van en/of vermeldingen over de diensten en producten, zoals de duur van de werkzaamheden, de omvang en technische uitvoering van de werkzaamheden of andere diensten, gebeuren naar beste weten van ZAAM, maar kunnen redelijkerwijs afwijken.
- 4.6 Afwijkingen van geringe aard in de afgeleverde werkzaamheden kunnen geen reden zijn voor afkeuring van de diensten en/of het product, weigering van de levering of wijziging van de overeengekomen prijs.

Artikel 5: Arbeidsomstandigheden en middelen

- 5.1 Opdrachtgever stelt ZAAM in de gelegenheid om de overeenkomst uit te voeren onder condities die voldoen aan de wettelijke veiligheidseisen en andere overheidsvoorschriften. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle informatie en (hulp)materialen, waarvan ZAAM aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan ZAAM worden verstrekt. Daarnaast draagt opdrachtgever er zorg voor dat indien de opdrachten of trainingen worden uitgevoerd op of bij een locatie van opdrachtgever, dat de locatie volledig veilig gesteld is. Tevens draagt opdrachtgever er zorg voor dat tijdens de uitvoering van de opdracht en/of training door ZAAM er altijd een werk-verantwoordelijke of installatie-verantwoordelijke aanwezig is. De opdrachten en/of trainingen op of bij een locatie van opdrachtgever vinden ten alle tijden plaats onder supervisie van opdrachtgever en opdrachtgever is ten alle tijden volledig verantwoordelijk voor alle activiteiten die daar plaatsvinden. Indien opdrachtgever niet tijdig aan deze verplichting voldoet, heeft ZAAM het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten, te beëindigen en/of de extra kosten die voortvloeien uit de nalatigheid van opdrachtgever, waaronder kosten van het door ZAAM zelf verkrijgen van die middelen, volgens de gebruikelijke tarieven aan opdrachtgever in rekening te brengen.
- 5.2 Opdrachtgever zorgt op locatie altijd voor de in redelijkheid gewenste faciliteiten. Deze omvatten in ieder geval voldoende verwarming, verlichting, stroomvoorziening, toiletvoorziening, telefoon, apparatuur en een EHBO uitrusting.
- 5.3 Opdrachtgever zal de lokalen, werktuigen en gereedschappen waarin of waarmee het personeel van ZAAM of de door haar ingeschakelde derden haar diensten verleent, op zodanige wijze inrichten en onderhouden en zodanige maatregelen treffen en aanwijzingen verstrekken als redelijkerwijs nodig is om te voorkomen dat het personeel of de hulppersonen bij het verlenen van de diensten schade lijdt. Opdrachtgever zal ZAAM regelmatig informeren over de aanwezigheid en de plaats van alle materialen en situaties in of bij het object die als gevaarlijk voor het personeel kunnen worden beschouwd.
- 5.4 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor door ZAAM aan opdrachtgever ter beschikking gestelde apparatuur. Opdrachtgever zal hier "als een goed huisvader" voor zorgen en het verzekeren tegen elk risico, zoals bijvoorbeeld diefstal en alle mogelijke schade. Indien de opdrachtgever geen eigenaar is van het object, dient hij de eigenaar of de verhuurder ervan op de hoogte te brengen van het feit dat de apparatuur eigendom is van ZAAM.

Artikel 6. Intellectueel-, informatie- en dataeigendom en geheimhouding

- 6.1 De intellectuele eigendomsrechten op de door ZAAM verstrekte bescheiden, zoals rapporten, adviezen, ontwerpen, schetsen, beschrijvingen, tekeningen, handboeken, handleidingen, software en door haar geleverde programmatuur blijven eigendom van ZAAM. Bovengenoemde zaken zijn uitsluitend beschikbaar gesteld om te worden gebruikt door opdrachtgever en mogen niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van ZAAM worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden worden gebracht. Alle door of bij ZAAM gegenereerde, geregistreerde, ontvangen en opgeslagen informatie, gegevens, data en signalen

behoren toe aan ZAAM. ZAAM kan hier binnen de geldende wet- en regelgeving vrijelijk over beschikken.

- 6.2 Alle intellectuele eigendomsrechten die ontstaan tijdens, of voortvloeien uit de uitvoering van de opdracht behoren toe aan ZAAM.
- 6.3 Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk indien dit door een partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. Het tussen de partijen aangaan van de overeenkomst geldt in ieder geval als vertrouwelijk. Hierover wordt, zonder schriftelijke toestemming van de andere partij, op geen enkele wijze, waaronder ook niet via social media, gecommuniceerd.

Artikel 7: advies, trainingen, absentie, ziekte, verhindering opdrachtgever

- 7.1 De opdrachtgever verbindt zich bij inschrijving tot betaling van het gehele cursusgeld, ongeacht al of niet, geheel of gedeeltelijk, de lessen worden gevolgd.
- 7.2 Absentie van een cursist(e) tijdens de cursus ontheft de opdrachtgever niet van de verplichting tot betaling. Verzuim van een of meerdere lessen geeft geen recht tot gedeeltelijke of gehele restitutie van het cursusgeld.
- 7.3 Een opzegging kan uitsluitend per aangetekende brief geschieden.
- 7.4 Ziekte of verhindering geeft geen recht tot restitutie of ontbinding van de overeenkomst. Indien de opdrachtgever meer dan 6 weken voor aanvangsdatum zijn inschrijving annuleert, is hij een vergoeding van 20% van het volledige cursusgeld verschuldigd. Bij een annulering binnen 6 weken doch meer dan 3 weken voor aanvangsdatum van de cursus, is de opdrachtgever een vergoeding van 50% van het volledige cursusgeld verschuldigd. Bij een annulering vanaf 3 weken voor aanvangsdatum van de cursus is de opdrachtgever het volledige cursusgeld verschuldigd.

Artikel 8: Annulering door ZAAM

- 8.1 In geval van onvoldoende aanmelding voor een opleiding op basis van open inschrijving, is ZAAM gerechtigd de opleiding te annuleren en na annulering een gepast voorstel aan opdrachtgever te doen.
- 8.2 Indien ZAAM de werkzaamheden voor aanvang van de diensten annuleert, zal zij van opdrachtgever geen enkele vergoeding ontvangen.
- 8.3 In geval van annulering door ZAAM tot uiterlijk vier weken voor aanvang van de dienstverlening is ZAAM geen annuleringskosten verschuldigd aan opdrachtgever.
- 8.4 Behalve in de situatie van overmacht of ziekte zal in geval van annulering door ZAAM binnen vier weken voor aanvang van de dienstverlening door ZAAM aan opdrachtgever alle door opdrachtgever, aantoonbaar gemaakte out of pocketkosten, zoals speciaal gehuurde materialen of middelen, catering en locatiekosten, alsmede een redelijke vergoeding voor aantoonbare administratie- of ver-letkosten vergoeden. Dit geldt niet voor annulering bij open inschrijving.
- 8.5 ZAAM zal geen annulerings- of beëindigingsvergoeding aan opdrachtgever betalen, indien er sprake is van aantoonbare overmacht. Ziekte van ZAAM medewerkers dan wel door ZAAM ingeschakelde hulppersonen wordt eveneens als overmacht aangemerkt.

Artikel 9: diploma's, betalingstermijn en aansprakelijkheidsbeperking

- 9.1 Diploma's c.q. certificaten worden pas aan de opdrachtgever verstrekt nadat volledige betaling aan ZAAM is voldaan. Voor opdrachtgever geldt dat de factuur van ZAAM vóór aanvang van de dienstverlening dient te zijn voldaan.
- 9.2 ZAAM is niet aansprakelijk voor het niet voldoen door deelnemers aan de door ZAAM verzorgde cursus noodzakelijke gezondheidseisen, of het geen gehoor geven aan, niet volgen van of handelen tegen mondelinge, schriftelijke en/of audiovisuele veiligheidsinstructies, voorschriften en aanwijzingen van deskundigen.

Artikel 10: Opschorting, ontbinding, verhinderingen en tussentijdse beëindiging

- 10.1. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering daarvan noodzakelijk is om deze te wijzigen of aan te vullen, dan zullen partijen tijdig en in onderling overleg tot aanpassing van de overeenkomst overgaan. Indien de aard, omvang of inhoud van de overeenkomst, al dan niet op verzoek of aanwijzing van de opdrachtgever, van de bevoegde instanties et cetera, wordt gewijzigd en de overeenkomst daardoor in kwalitatief en / of kwantitatief opzicht wordt gewijzigd, dan kan dit consequenties hebben voor hetgeen oorspronkelijk overeengekomen werd. Daardoor kan ook het oorspronkelijk overeengekomen bedrag worden verhoogd of verlaagd. ZAAM zal daarvan zoveel als mogelijk vooraf prijsopgave doen. Door een wijziging van de overeenkomst kan voorts de oorspronkelijk opgegeven termijn van uitvoering worden gewijzigd. De opdrachtgever aanvaardt de mogelijkheid van wijziging van de overeenkomst, daaronder begrepen de wijziging in prijs en termijn van uitvoering.
- 10.2 Indien de overeenkomst wordt gewijzigd, daaronder begrepen een aanvulling, dan is ZAAM gerechtigd om daaraan eerst uitvoering te geven nadat daarvoor akkoord is gegeven door ZAAM en de opdrachtgever akkoord is gegaan met de voor de uitvoering opgegeven prijs en andere voorwaarden, daaronder begrepen het alsdan te bepalen tijdstip waarop daaraan uitvoering gegeven zal worden. Het niet of niet onmiddellijk uitvoeren van de gewijzigde overeenkomst levert geen wanprestatie van ZAAM op en is voor de Opdrachtgever geen grond om de overeenkomst op te zeggen of te annuleren.
- 10.3 Zonder daarmee in gebreke te komen, kan ZAAM een verzoek tot wijziging van de overeenkomst weigeren, indien dit in kwalitatief en / of kwantitatief opzicht gevolg zou kunnen hebben bijvoorbeeld voor de in dat kader te verrichten werkzaamheden of te leveren zaken.
- 10.4 Indien de opdrachtgever in gebreke mocht komen in de deugdelijke nakoming van hetgeen waartoe hij jegens ZAAM gehouden is, dan is de opdrachtgever aansprakelijk voor alle schade aan de zijde van ZAAM daardoor direct of indirect ontstaan.
- 10.5 ZAAM is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, indien de opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt, na het sluiten van de overeenkomst ZAAM ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen, indien de opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is om zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is of indien door de vertraging aan de zijde van de opdrachtgever niet langer van ZAAM kan worden gevergd dat hij de overeenkomst tegen de oorspronkelijk overeengekomen condities zal nakomen.
- 10.6 Voorts is ZAAM bevoegd de overeenkomst te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of indien er zich anderszins omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet van ZAAM kan worden gevergd.
- 10.7 Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van ZAAM op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien ZAAM de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit de wet en overeenkomst.
- 10.8 Indien ZAAM tot opschorting of ontbinding overgaat, is hij op generlei wijze gehouden tot vergoeding van schade en kosten daardoor op enigerlei wijze ontstaan.
- 10.9 Indien de ontbinding aan de opdrachtgever toerekenbaar is, is ZAAM gerechtigd tot vergoeding van de schade, daaronder begrepen de kosten, daardoor direct en indirect ontstaan.
- 10.10 Indien de opdrachtgever zijn uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen niet nakomt en deze niet-nakoming ontbinding rechtvaardigt, dan is ZAAM gerechtigd de overeenkomst terstond en met directe ingang te ontbinden zonder enige verplichting zijnerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling, terwijl de opdrachtgever, uit hoofde van wanprestatie, wél tot schadevergoeding of schadeloosstelling is verplicht.

- 10.11 Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door ZAAM, zal ZAAM in overleg met de opdrachtgever zorg dragen voor overdracht van nog te verrichten werkzaamheden aan derden. Dit tenzij de opzegging aan de opdrachtgever toerekenbaar is. Indien de overdracht van de werkzaamheden voor ZAAM extra kosten met zich meebrengt, dan worden deze aan de opdrachtgever in rekening gebracht. De opdrachtgever is gehouden deze kosten binnen de daarvoor genoemde termijn te voldoen, tenzij ZAAM anders aangeeft.
- 10.12 Indien de opdrachtgever een geplaatste order geheel of gedeeltelijk annuleert, dan zullen de werkzaamheden die werden verricht en de daarvoor bestelde of gereedgemaakte zaken, vermeerderd met de eventuele aan- afvoer- en afleveringskosten daarvan en de voor de uitvoering van de overeenkomst gereserveerde arbeidstijd, integraal aan de opdrachtgever in rekening worden gebracht.

Artikel 11: overmacht

- 11.1 ZAAM is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens de opdrachtgever indien hij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt.
- 11.2 Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop ZAAM geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor ZAAM niet in staat is zijn verplichtingen na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van ZAAM of van derden daaronder begrepen. ZAAM heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen indien de omstandigheid die (verdere) nakoming van de overeenkomst verhindert, intreedt nadat ZAAM zijn verbintenis had moeten nakomen.
- 11.3 ZAAM kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden, dan is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.
- 11.4 Voor zoveel ZAAM ten tijde van het intreden van overmacht zijn verplichtingen uit de overeenkomst inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is ZAAM gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren. De opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen als ware er sprake van een afzonderlijke overeenkomst.

Artikel 12: klachten

- 12.1 Klachten van de opdrachtgever betreffende de uitvoering van de door ZAAM verrichte werkzaamheden, geven de opdrachtgever niet het recht zijn betalingsverplichtingen op te schorten.
- 12.2 Op straffe van verlies van het recht op de klacht in of buiten rechte een beroep te doen, dienen klachten schriftelijk te worden ingediend binnen zeven dagen nadat de opdrachtgever van de klacht kennis heeft genomen, of van de klacht redelijkerwijs kennis had kunnen nemen.
- 12.3 Indien de klacht van een opdrachtgever gerechtvaardigd is, heeft ZAAM het recht om, naar zijn keuze de door hem opgestelde declaratie te verlagen, dan wel de uitkomsten van zijn dienstverlening kosteloos te verbeteren.
- 12.4 Het recht van de opdrachtgever om reclames in te dienen vervalt indien de opdrachtgever het gedeelte van het geleverde waarop de klacht betrekking heeft, in gebruik heeft genomen of heeft bewerkt of doen bewerken, ongeacht of hij het geleverde vervolgens aan een derde heeft doorgeleverd.
- 12.5 Klachten omtrent de hoogte of samenstelling van de factuur dienen binnen veertien dagen na dagtekening van de factuur schriftelijk in het bezit van ZAAM te zijn. Bij gebreke hiervan heeft

ZAAM het recht de klacht naast zich neer te leggen en verliest de opdrachtgever het recht op de klacht in of buiten rechte een beroep te doen.

Artikel 13: aansprakelijkheid

- 13.1 ZAAM is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade, als gevolg van - door opdrachtgever aan te tonen - grove schuld of opzet van ZAAM of haar hulppersonen bij de uitvoering van haar verplichtingen voortvloeiende uit de tussen partijen gesloten overeenkomst.
- 13.2 In alle gevallen is de aansprakelijkheid van ZAAM beperkt tot het factuurbedrag van dat deel van de overeenkomst waaruit de schade is ontstaan, doch maximaal is de aansprakelijkheid van ZAAM voor de vergoeding van door de opdrachtgever geleden schade beperkt tot het bedrag dat op grond van de door ZAAM gesloten en door tijdige premiebetaling in stand te houden aansprakelijkheidsverzekering daadwerkelijk wordt uitgekeerd. ZAAM is niet aansprakelijk, noch op grond van de wet, noch uit overeenkomst voor zogenaamde gevolgschade die opdrachtgever of een derde ter zake van de uitvoering van de overeenkomst c.q. (het gebruik van) het geleverde werk en/of overige diensten mocht lijden, hieronder mede begrepen bedrijfsschade, milieuschade of immateriële schade. ZAAM is tevens niet aansprakelijk voor:
- bedrijfs- of gevolgschade, waaronder in ieder geval wordt verstaan geleden verlies en gederfde winst;
 - schade die het directe of indirecte gevolg is van daden van terrorisme of kwaadwillige besmetting, of van overheidsmaatregelen die met de dreiging of de gevolgen van daden van terrorisme of kwaadwillige besmetting verband houden;
 - schade die bij een correcte uitvoering van de diensten onvermijdelijk is, dan wel het gevolg is van door de omstandigheden geëiste spoed;
 - de gevolgen van de onjuistheid van de door of namens opdrachtgever verstrekte gegevens;
 - voor onjuistheden of onvolledigheden die zijn ontstaan bij het doorgeven of toezenden van gegevens, vertragingen of fouten in de transmissie van gegevens, communicatiestoornissen, problemen bij het bereiken van de door opdrachtgever opgegeven personen, (de gevolgen van) computer-, semafoon-, telefoon- of telefaxstoringen, programmeringsfouten, storingen of verbrekingen van een vaste lijnverbinding, waar dan ook door veroorzaakt;
 - handelen of nalaten van opdrachtgever, diens ondergeschikten, dan wel andere personen, die door of vanwege opdrachtgever te werk zijn gestel;
 - voor onoordeelkundige behandeling c.q. gebruik van het door ZAAM opgeleverde werk c.q. de door haar geleverde zaken;
 - schade welke door personeel van ZAAM is veroorzaakt terwijl zij onder leiding en/of toezicht van opdrachtgever stonden waarmee ZAAM feitelijk geen zeggenschap meer had over de gedragingen van dat personeel.
- 13.3 De opdrachtgever vrijwaart ZAAM voor aanspraken van derden op ZAAM ter zake van schade anders dan aan het product zelf en anders dan ontstaan door een gebrek van het product.
- 13.4 ZAAM is niet aansprakelijk voor schade ontstaan als gevolg van de onjuistheid van door of namens ZAAM gegeven trainingen alsmede voor in dit verband verstrekte adviezen met betrekking tot het gebruik van de geleverde zaak of training of als gevolg van onjuistheid van enig ontwerp, tekening of model. ZAAM is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van het onjuist opvolgen en of interpreteren of uitvoeren van door haar verstrekte adviezen.

Artikel 14: levering en uitvoering van de overeenkomst

- 14.1 Voor het geval een behoorlijke uitvoering van een met ZAAM aangegane overeenkomst met zich meebrengt dat ook werkzaamheden worden uitgevoerd, die aanvankelijk niet tot de overeenkomst behoorden, wordt de overeenkomst geacht zich ook tot deze andere werkzaamheden uit te strekken en wordt de daaraan bestede tijd op de gebruikelijke wijze aan de opdrachtgever in rekening gebracht.
- 14.2 ZAAM is gerechtigd om, indien dit tot een goede uitvoering van een aangegane overeenkomst noodzakelijk of bevorderlijk is, derden bij de uitvoering van de opdracht in te schakelen en de

- kosten van deze inschakeling aan de opdrachtgever in rekening te brengen. De toepasselijkheid van artikel 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
- 14.3 Alle door ZAAM genoemde leveringstermijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van gegevens die bij het aangaan van de overeenkomst aan hem bekend waren. De leveringstermijnen zullen zo veel mogelijk in acht worden genomen, maar zijn niet te beschouwen als een fatale termijn, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.
- 14.4 ZAAM is niet gebonden aan leveringstermijnen die niet meer verwezenlijkt kunnen worden vanwege onvoorziene omstandigheden die zich na het aangaan van de overeenkomst hebben voorgedaan. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen ZAAM en opdrachtgever hierover zo spoedig mogelijk overleggen.
- 14.5 De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens waarvan ZAAM 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 ZAAM te verstrekken. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan ZAAM zijn verstrekt, heeft ZAAM het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de alsdan gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening te brengen. De uitvoeringstermijn vangt niet eerder aan dan nadat de opdrachtgever de gegevens aan ZAAM ter beschikking heeft gesteld. ZAAM is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat ZAAM is uitgegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens.
- 14.6 Bij toerekenbare overschrijding door ZAAM van de uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen leveringstermijn, is de opdrachtgever gerechtigd tot eenzijdige ontbinding van de overeenkomst, mits op de uitvoering in redelijkheid niet langer kan worden gewacht. ZAAM is in dat geval niet gehouden tot enige schadevergoeding. Deze ontbinding laat onverlet de gehoudenheid van de opdrachtgever tot betaling van het reeds uitgevoerde deel van de opdracht.
- 14.7 De opdrachtgever heeft nimmer het recht op enigerlei schadevergoeding, indien ZAAM een niet-expliciet als 'fatale termijn' of 'fatale leveringsdatum' aangemerkte termijn of datum overschrijdt.
- 14.8 ZAAM is gehouden de opdracht naar beste weten en kunnen en met de nodige deskundigheid uit te voeren, rekening houdend met het door de opdrachtgever gespecificeerde doel van de door ZAAM te verrichten werkzaamheden.
- 14.9 De opdrachtgever is gehouden zijn volledige medewerking te verlenen aan de aflevering van de krachtens de overeenkomst met ZAAM verrichte prestatie. De opdrachtgever zal ook zonder daartoe te zijn aangemaand in verzuim zijn indien hij de prestatie weigert in ontvangst te nemen. Indien de opdrachtgever weigert of nalatig is met het verstrekken van informatie of instructies die noodzakelijk zijn voor de levering, dan is ZAAM gerechtigd eventuele werkzaamheden op te schorten. Ook is in voorkomende gevallen ZAAM gerechtigd de zaken op te slaan voor rekening en risico van de opdrachtgever. Het risico van verlies, beschadiging of waardevermindering gaat op de opdrachtgever over op het moment waarop zaken aan de opdrachtgever ter beschikking staan.

Artikel 15: betaling

- 15.1 Betaling zal steeds plaats dienen te vinden binnen 30 (dertig) dagen na de factuurdatum, zonder enige korting of verrekening door overschrijving op de op de factuur aangegeven bankrekening van ZAAM.
- 15.2 Indien de looptijd van de uitvoering van diensten langer is dan 1 maand, kan ZAAM opdrachtgever maandelijks factureren voor de geleverde diensten.
- 15.2 ZAAM behoudt zich de eigendom van geleverde producten voor tot op het moment dat de ter zake verschuldigde koopsom, inclusief eventuele rente, incassokosten e.d., betaald en door ZAAM geheel ontvangen zijn, ook indien de geleverde producten inmiddels zijn bewerkt of verwerkt zijn in andere producten.

- 15.3 Indien de opdrachtgever niet binnen de gestelde termijn betaalt, zal hij geacht worden van rechtswege in verzuim te zijn zonder dat daarvoor enige sommatie of ingebrekestelling vereist is.
- 15.4 Vanaf dat moment zullen een contractuele rente, gelijk aan de wettelijke handelsrente als bedoeld in artikel 6:119a van het Burgerlijk Wetboek vermeerderd met vijf procentpunten), alsmede gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten gemaakt teneinde de nakoming, ontbinding en/of schadevergoeding te vorderen, voor rekening van de opdrachtgever zijn, behoudens voor zover ZAAM door onherroepelijke rechterlijke uitspraak te dier zake in het ongelijk is gesteld.
- 15.5 De buitengerechtelijke incassokosten zullen geacht worden tenminste 15% van het nog verschuldigde bedrag belopen, met een minimum van € 500,00. Betalingen van de opdrachtgever worden in eerste plaats gebruikt ter vergoeding van alle verschuldigde renten en kosten en in de tweede plaats voor opeisbare facturen die het langst open staan, ook als de opdrachtgever vermeldt dat de betaling betrekking heeft op een latere factuur.
- 15.6 Ongeacht andersluidende betalingsafspraken is ZAAM steeds gerechtigd van de opdrachtgever het stellen van genoegzame zekerheid voor de correcte nakoming van de overeenkomst te verlangen, dan wel om voorafgaande betaling of contante betaling bij levering te verlangen.
- 15.7 Indien opdrachtgever de juistheid van één of meerdere facturen gedeeltelijk betwist, dan ontslaat dat opdrachtgever niet van zijn verplichting om het onbetwiste gedeelte van die facturen binnen de betalingstermijn te voldoen. Indien opdrachtgever tegen een factuur niet binnen 1 week na dagtekening schriftelijk bezwaar heeft gemaakt bij ZAAM, wordt opdrachtgever geacht met de betreffende factuur akkoord te gaan.
- 15.8 Als opdrachtgever een factuur van ZAAM niet tijdig betaald heeft, heeft ZAAM het recht haar werkzaamheden per direct op te schorten of te beëindigen. Als na sommatie, om binnen een redelijke termijn de factuur alsnog te betalen, deze binnen afloop van de termijn niet is ontvangen, kan ZAAM met behoud van alle rechten, tot eenzijdige ontbinding van de overeenkomst over gaan. Indien er sprake is van opschorting zullen de werkzaamheden worden hervat zodra opdrachtgever volledig aan zijn verplichtingen heeft voldaan.

Artikel 16: retentierecht en opschortingsrecht

- 16.1 Indien de opdrachtgever in gebreke blijft met betrekking tot betaling van het aan ZAAM verschuldigde, heeft ZAAM het recht aan hem door of namens de opdrachtgever ter hand gestelde bescheiden, alsmede de uitkomsten van zijn werkzaamheden achter te houden, totdat integrale betaling van het aan ZAAM verschuldigde heeft plaatsgevonden of toereikende zekerheid voor betaling daarvan is gesteld.
- 16.2 In het in 16.1 bedoelde geval, zal ZAAM eveneens gerechtigd zijn de uitvoering van de overeenkomst met de opdrachtgever op te schorten, totdat integrale betaling van het hem toekomende heeft plaatsgevonden of toereikende zekerheid voor betaling daarvan is gesteld.

Artikel 17: ontbinding

- 17.1 Ingeval van niet tijdige betaling van voor invordering vatbare bedragen, onderbreking van betaling, aanvraag van surséance van betaling, aanvraag van faillissement, toepassing van een schuldsaneringsregeling of onder curatele stelling van de opdrachtgever of bij liquidatie van de onderneming van de opdrachtgever zal ZAAM gerechtigd zijn om de overeenkomst alsmede andere nog onuitgevoerde overeenkomsten tussen ZAAM en de opdrachtgever zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden en schadevergoeding te vorderen.

Artikel 18: adres

- 18.1 Facturen, correspondentie en dergelijke van ZAAM zullen geacht worden de opdrachtgever te hebben bereikt, indien zij zijn verzonden aan het adres van de opdrachtgever, dat door de opdrachtgever laatstelijk als zodanig aan ZAAM is medegedeeld.

Artikel 19: woonplaats en toepasselijk recht

19.1 Partijen kiezen ter zake van de uitvoering van de overeenkomst woonplaats te Bleiswijk.

19.2 Het Nederlands recht is bij uitsluiting van ieder ander rechtsstelsel van toepassing op alle aangelegenheden de overeenkomst of de uitvoering van de overeenkomst betreffende.

Artikel 20: wijzigingen

20.1 ZAAM is steeds bevoegd deze algemene voorwaarden te wijzigen.

20.2 Wijzigingen zullen voor de opdrachtgever slechts verbindend worden, indien ZAAM de gewijzigde algemene dienstverleningsvoorwaarden heeft gedeponereerd bij een Kamer van Koophandel en Fabrieken of bij de griffie van een arrondissementsrechtbank, alsmede de opdrachtgever van de wijziging van de algemene voorwaarden heeft kennis gegeven en veertien dagen na dagtekening van deze kennisgeving zijn verstreken, zonder dat de opdrachtgever ZAAM schriftelijk te kennen heeft gegeven met de wijziging niet in te stemmen.

20.3 Indien een opdrachtgever tijdig en gemotiveerd te kennen geeft met de wijziging van de algemene dienstverleningsvoorwaarden niet in te stemmen, zullen op de verhouding tussen hem en ZAAM die voorwaarden van toepassing blijven, die vóór de wijziging van de algemene voorwaarden van toepassing waren.