

## Algemene Voorwaarden

Algemene Voorwaarden bij de uitvoering van webbouw, webdiensten, advies-, trainings- en coachingsopdrachten door Sparkling Business Innovation (Papiermolen 30, 3994 DK, Houten, KVK:30262720), hierna te noemen Sparkling.

### Artikel 1 Definities

- Opdracht: een overeenkomst van opdracht in de zin van artikel 7:400 e.v. BW.
- Opdrachtgever: de (rechts-)persoon die met Sparkling is overeengekomen opdrachten te (doen) verrichten.
- Sparkling: de (rechts-)persoon die de opdracht uitvoert, zijnde de personen die namens Sparkling optreden.
- Diensten: webdiensten, advisering, trainingen en coaching op het gebied van business consulting, (online) marketing en sales die Sparkling verricht.

### Artikel 2 Algemeen

- De voorwaarden zijn met uitsluiting van andersluidende inkoopvoorwaarden van de Opdrachtgever van toepassing op alle aanbiedingen, werkzaamheden, offertes en overeenkomsten voor opdrachten op het gebied van webdiensten, advisering, trainingen en coaching, tussen Sparkling en Opdrachtgever.
- Afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen, of door Sparkling schriftelijk of per email zijn bevestigd.
- Niet alleen Sparkling maar ook alle personen of ondernemingen die bij de uitvoering van enige opdracht voor de Opdrachtgever zijn betrokken, kunnen op deze algemene voorwaarden een beroep doen.
- Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende opdrachten en vervolgoopdrachten van de Opdrachtgever.
- Indien een bepaling uit deze Algemene Voorwaarden of uit een overeenkomst nietig is en door welke andere oorzaak dan ook niet kan worden toegepast, treedt voor deze bepaling automatisch (van rechtswege) in de plaats een geldige bepaling die zo veel mogelijk beantwoordt aan de strekking van het nietige beding. Partijen zijn gehouden over de tekst van deze nieuwe bepaling zo nodig met elkaar in redelijk overleg te treden. In dat geval gehouden de overige bepalingen van de Algemene Voorwaarden of van de overeenkomst zo veel mogelijk onverminderd hun geldigheid.
- Sparkling is gerechtigd diens algemene voorwaarden en tarieven tussentijds te wijzigen.

### **Artikel 3 Totstandkoming van de opdracht**

- Opdrachten komen tot stand door ondertekening van een offerte of opdrachtbevestiging, dan wel doordat Sparkling daadwerkelijk uitvoering geeft aan de geoffreerde werkzaamheden. Een offerte of opdrachtbevestiging bevat tenminste een omschrijving van de opdracht en het tarief.

### **Artikel 4 Grondslag offertes**

- De offertes van Sparkling zijn gebaseerd op de informatie die door de Opdrachtgever is verstrekt. De Opdrachtgever staat ervoor in, dat hij naar beste weten alle essentiële informatie voor de opzet en uitvoering van de werkzaamheden heeft verstrekt.
- Sparkling zal de door haar te verrichten diensten naar beste inzicht en vermogen, en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren (inspanningsverplichting).
- Sparkling behoudt zich het recht voor om bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door anderen.
- Sparkling rapporteert regelmatig aan de Opdrachtgever inzake de voortgang van de opdracht en eventuele andere belangrijke ontwikkelingen.
- Sparkling is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat Sparkling is uitgegaan van door de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor haar kenbaar behoorde te zijn.

### **Artikel 5 Verplichtingen en verantwoordelijkheden Opdrachtgever**

- De Opdrachtgever dient ervoor zorg te dragen alle handelingen na te laten welke de uitvoering van de opdracht door Sparkling frustreren dan wel onmogelijk maken.
- Op de Opdrachtgever rust de verplichting aan de Sparkling tijdig, volledig en op de juiste wijze alle gegevens, inlichtingen en bescheiden te verstrekken welke benodigd zijn voor uitvoering van de opdracht.
- Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig zijn verstrekt, heeft Sparkling het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten in rekening te brengen. Een uitvoeringstermijn vangt niet eerder aan dan nadat de Opdrachtgever de gegevens aan Sparkling beschikking heeft gesteld.

## Artikel 6 Webdiensten

- Opdrachtgever mag uitsluitend in overeenstemming met de overeenkomst gebruik maken van de Diensten.
- Opdrachtgever kan maximaal de overeengekomen hoeveelheid megabytes aan informatie op de server van Sparkling opslaan dan wel laten opslaan. Sparkling is niet aansprakelijk voor schade die uit de (overschrijding van) deze opslag voortvloeit. Voor het overschrijden van de opslagcapaciteit alsmede dataverkeer is een vergoeding verschuldigd.
- Opdrachtgever zal algemeen aanvaarde waarden en normen die gelden voor de communicatie over het Internet in acht nemen, in het bijzonder de regels van de Netiquette.
- Opdrachtgever verricht geen handelingen waarvan zij redelijkerwijs kan vermoeden dat dit de overige gebruikers van het internet en/of daarop aangesloten netwerken hindert.
- Opdrachtgever zal de Diensten niet op enigerlei wijze (doen) gebruiken voor onrechtmatige handelingen, het plegen van strafbare feiten en/of voor handelingen die de Diensten of het Internetverkeer belasten of verstoren, waaronder maar niet beperkt tot:
  - Het plegen van inbreuk op intellectuele eigendomsrechten;
  - Diefstal van gegevens;
  - De onrechtmatige en/of strafbare verspreiding van geheime of vertrouwelijke informatie;
  - De onrechtmatige en/of strafbare verspreiding van teksten en/of beeld- en geluidsmateriaal, waaronder racistische uitingen, kinderporno, criminele activiteiten;
  - Zonder toestemming binnendringen van computers of netwerken;
  - Vernieling, beschadiging of onbruikbaar maken van systemen of geautomatiseerde werken en/of software van anderen;
  - Het doorbreken van technische beveiligingen;
  - Het verspreiden van virussen of het anderszins opzettelijk verstoren van communicatie of gegevensopslag;
  - Het zich verschaffen van toegang door middel van een valse sleutel, valse code of valse hoedanigheid;
  - Het in gang zetten of laten voortbestaan van processen waarvan redelijkerwijs kan worden vermoed dat dit de overige gebruikers van het Internet hindert of de Diensten nadelig beïnvloedt.
- Sparkling heeft het recht met onmiddellijke ingang Opdrachtgever af te sluiten, de ruimte te blokkeren, de overeenkomst te ontbinden of andere maatregelen te nemen die haar geraden voorkomen indien zij op grond van haar ter beschikking staande informatie vermoedt dat Opdrachtgever de beschikbare ruimte gebruikt in strijd met een van de bepalingen in dit artikel. In dit geval heeft Opdrachtgever geen recht op restitutie van enige vooruitbetaalde gebruiksvergoeding of vergoeding van schade.

Sparkling behoudt zich het recht voor om de eventuele schade die in verband hiermee is geleden op Opdrachtgever te verhalen.

- Sparkling garandeert bij Hosting 99,9% uptime van websites. Deze 99,9% geldt niet voor:
  - DDoS aanvallen
  - Geplande downtime of gepland onderhoud
  - Blokkeringen in diensten door het onbetaalde facturen of misbruik van de gebruiker
  - ISP of locale verbindingsproblemen
  - Downtime veroorzaakt door de klant
  - Natuurrampen en overmacht die Sparkling niet kan voorkomen
  - Internal diensten zoals MySQL, Apache, PHP, etc.
- Sparkling is op geen enkele wijze aansprakelijk voor schade, derving of soortgelijke welke Opdrachtgever ondervindt door het niet naar wens functioneren van de faciliteiten of diensten van Sparkling.

## Artikel 7 Verlenging en beëindiging van de overeenkomst

### Artikel 7.1 (Incompany)training

- In het geval van een overeengekomen (incompany)training, gelden de volgende voorwaarden:
  - annulering dient schriftelijk (kan per e-mail) te geschieden;
  - bij annulering tot vier weken voor aanvang van de training zijn geen kosten verschuldigd;
  - bij annulering tussen vier en twee weken voor de aanvang van de training is 50% van de volledige trainingskosten verschuldigd;
  - bij annulering twee weken voor de aanvang van de training zijn de volledige trainingskosten verschuldigd.
- Bij het uitvallen van een training door overmacht bij Sparkling, wordt deze op een later moment alsnog gegeven.

### Artikel 7.2 Overige training, advies, begeleiding of coaching

- Annulering door de Opdrachtgever van de opdracht kan tot 4 weken voor aanvang van een advies-, begeleidings- of coachingstraject kosteloos geschieden. Bij niet annulering is de Opdrachtgever verplicht het totaalbedrag van het betreffende advies-, begeleidings- of coachingstraject te voldoen.
- Bij annulering binnen 4 weken tot 1 week voor aanvang van een advies-, trainings-, begeleidings- of coachingstraject is Sparkling gerechtigd om 50% van het verschuldigde bedrag in rekening te brengen en bij annulering binnen een week het volledige bedrag.

### Artikel 7.3 Webdiensten

- Hosting wordt aangeboden voor een periode van minimaal 1 jaar en heeft een

opzegtermijn van 1 maand. Deze opzegging dient schriftelijk (kan per email) gebeuren.

- Domeinen worden geregistreerd voor minimaal 1 jaar en heeft een opzegtermijn van 1 maand. Deze opzegging dient schriftelijk (kan per email) gebeuren.

#### *Artikel 7.4 Overig*

- Als één der partijen wezenlijk tekort schiet in de nakoming van haar verplichtingen en na hier uitdrukkelijk door de andere partij op gewezen te zijn, deze verplichting niet binnen een redelijke termijn alsnog nakomt, is de andere partij bevoegd de overeenkomst te beëindigen zonder dat de beëindigende partij de tekort komende partij enige vergoeding verschuldigd is. De tot de beëindiging wel geleverde prestaties worden op de overeengekomen wijze betaald.

### **Artikel 8 Betalingsvoorwaarden**

- Betaling dient te geschieden zonder enige korting of schuldvergelijking binnen de overeengekomen termijn, doch uiterlijk binnen 14 dagen (variabel) na factuurdatum.
- Na verloop van voornoemde termijn is de Opdrachtgever van rechtswege in verzuim.
- Betaling kan uitsluitend geschieden op de door de Sparkling aangegeven wijze.
- Vanaf de datum dat de Opdrachtgever in verzuim is (vervaldatum van de factuur), zal zonder nadere ingebrekestelling aanspraak worden gemaakt op:
  - de berekening van de wettelijke rente (of een zelf te bepalen rentepercentage) vanaf de vervaldag tot de algehele voldoening;
  - (indien de Opdrachtgever consument is) de berekening van buitengerechtelijke kosten conform "het Besluit Vergoeding voor Buitengerechtelijke Incassokosten", zoals genoemd in artikel 6:96 lid 4 BW. Deze kosten worden verhoogd met de daarover verschuldigde btw; (afhankelijk van de Opdrachtgever of deze de omzetbelasting kan verrekenen)
  - (indien de Opdrachtgever een rechtspersoon is, of een natuurlijk persoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf) de berekening van buitengerechtelijke kosten, welke kosten 15% van de verschuldigde hoofdsom bedragen, met een minimum van € 40,00;
- Het honorarium en de kosten worden maandelijks, voorafgaand of na uitvoering van de opdracht gefactureerd, conform de door Opdrachtgever getekende offerte.
- Alle door Sparkling medegedeelde tarieven zijn exclusief omzetbelasting (BTW).

### **Artikel 9 Overmacht**

- Tijdens overmacht worden de verplichtingen van Sparkling opgeschort. Indien de periode waarin door overmacht nakoming van de verplichtingen door Sparkling niet

mogelijk is langer duurt dan drie maanden, zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst te ontbinden zonder dat er in dat geval een verplichting tot schadevergoeding bestaat.

- Onder overmacht wordt in ieder geval verstaan, doch niet uitsluitend, iedere omstandigheid waarmee Sparkling en/of voor haar werkzame personen ten tijde van het aangaan van de overeenkomst geen rekening konden houden en ten gevolge waarvan de normale uitvoering van de overeenkomst redelijkerwijs niet door de wederpartij kan worden verlangd zoals bijvoorbeeld ziekte, arbeidsongeschiktheid, oorlog of oorlogsgevaar, burgeroorlog en oproer, molest, sabotage, energiestoring, overstroming, aardbeving, brand, bedrijfsbezetting, werkstakingen, werkliedenuitsluiting, gewijzigde overheidsmaatregelen, transportmoeilijkheden, en andere storingen in ons bedrijf.
- Voorts wordt onder overmacht verstaan de omstandigheid dat toeleveringsbedrijven waarvan wij afhankelijk zijn voor de uitvoering van de overeenkomst, niet aan de contractuele verplichtingen jegens ons voldoet, tenzij zulks aan ons verwijtbaar is.
- Indien Sparkling bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan zijn verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan zijn verplichtingen kan voldoen, is hij gerechtigd het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel afzonderlijk te factureren en is de Opdrachtgever gehouden deze factuur te voldoen.
- Sparkling is nimmer aansprakelijk voor door de wederpartij geleden schade indien wij niet, niet tijdig of niet behoorlijk aan onze verplichtingen uit de overeenkomst kunnen voldoen wegens overmacht.
- Ingeval van overmacht hebben wij het recht om de termijn van aflevering en/of oplevering te veranderen en indien aflevering en/of oplevering onmogelijk of onredelijk bezwarend is geworden om de overeenkomst te annuleren met onmiddellijke ingang zonder rechterlijke tussenkomst en zonder gehouden te zijn tot het betalen van schadevergoeding.
- Ingeval het alsnog leveren en/of opleveren verhoging van kosten met zich meebrengt, zijn deze voor rekening van de wederpartij.
- Na annulering van de overeenkomst hebben wij recht op vergoeding van de door ons gemaakte kosten c.q. uitgevoerde werkzaamheden voor zover de wederpartij daardoor is gebaat.

#### **Artikel 10 Tussentijdse beëindiging van de opdracht**

- Partijen kunnen de overeenkomst tussentijds per de laatste dag van de eerstvolgende kalendermaand beëindigen, indien één van hen van mening is dat de opdrachttuitvoering niet meer kan plaatsvinden conform de bevestigde offerte. Dit dient kort gemotiveerd en schriftelijk aan de wederpartij te worden bekend gemaakt. Sparkling behoudt daarbij aanspraak op betaling van facturen voor de tot dan toe verrichte werkzaamheden.

## Artikel 11 Intellectueel eigendom

- Onverminderd het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde behoudt gebruiker zich de rechten en bevoegdheden voor die gebruiker toekomen op grond van de Auteurswet.
- Alle door Sparkling verstrekte stukken, zoals trainingsmateriaal, rapporten, adviezen, overeenkomsten, ontwerpen, schetsen, tekeningen enz., zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de Opdrachtgever en mogen niet door hem zonder voorafgaande toestemming van gebruiker worden verkocht, verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden gebracht, tenzij uit de aard van de verstrekte stukken anders voortvloeit.
- In het geval van het ontwikkelen van een website en software, zal na opleveren van de opdracht en/of op het moment dat de desbetreffende relatie tussen Opdrachtgever en Sparkling eindigt, voor zover zij aan de Sparkling toebehoren en voor overdracht vatbaar zijn, aan de Opdrachtgever worden overgedragen, nadat al hetgeen – waaronder mede te begrijpen de afkoop van eventuele ontwikkelingskosten en rechten van intellectuele eigendom – de Opdrachtgever aan de Sparkling verschuldigd is, zal zijn voldaan. Dit betekent dat de Opdrachtgever de volledige beschikking heeft over de code en software, maar dat deze niet verkocht dan wel verhandeld mag worden. Sparkling houdt het auteursrecht en intellectueel eigendomsrecht over de code.
- Voor zover rechten van intellectuele eigendom van derden in het geding zijn, zal de Sparkling voor het inschakelen van deze derden, op verzoek van de Opdrachtgever, met deze overleg plegen of volledige overdracht gewenst c.q. mogelijk is, mede gelet op de daaraan verbonden kosten.
- De Opdrachtgever zal aanduidingen van Sparkling of haar leveranciers betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele eigendom niet verwijderen of wijzigen.

## Artikel 12 Vertrouwelijkheid

- Sparkling is verplicht tot geheimhouding van alle informatie en gegevens van de Opdrachtgever jegens derden. Sparkling zal in het kader van de opdracht alle redelijkerwijs mogelijke voorzorgsmaatregelen nemen ter bescherming van de redelijke belangen van de Opdrachtgever.

## Artikel 13 Non-concurrentie

- Beide partijen verplichten zich om gedurende de duur van de overeenkomst, alsmede een periode van een half jaar na het einde van de overeenkomst, generlei relatie aan te



(doen) gaan met elkanders medewerkers en/of hulppersonen, die bij de uitvoering van de opdracht betrokken zijn, of zijn geweest, tenzij partijen anders overeenkomen.

#### **Artikel 14 Onderzoek, reclames**

- Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de Opdrachtgever binnen 8 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 30 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan Sparkling. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Sparkling in staat is adequaat te reageren. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen dienstverlening niet meer mogelijk of zinvol is, zal Sparkling slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 13.

#### **Artikel 15 Aansprakelijkheid**

- Sparkling is niet aansprakelijk voor schade van Opdrachtgever die ontstaat doordat Opdrachtgever aan Sparkling onjuiste of onvolledige bescheiden heeft verstrekt.
- Sparkling is niet aansprakelijk voor de tekortkomingen van (door haar ingeschakelde of aanbevolen) derden noch voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie. Iedere verdere aansprakelijkheid is uitgesloten.
- Iedere aansprakelijkheid van Sparkling en van al diegenen die voor of namens Sparkling werkzaam zijn, is in totaal beperkt tot het bedrag van het honorarium dat Sparkling voor haar werkzaamheden in het kader van de opdracht heeft ontvangen. Bij opdrachten met een langere doorlooptijd dan een half jaar, geldt een verdere beperking van de hier bedoelde aansprakelijkheid tot maximaal het factuurbedrag over de laatste zes maanden.
- De Opdrachtgever vrijwaart Sparkling tegen alle aanspraken van derden, daaronder begrepen redelijke kosten van verweer door Sparkling. Eventuele aanspraken van de Opdrachtgever in hier bedoelde zin dienen binnen één maand na het ontdekken van de schade te zijn ingediend, bij gebreke waarvan de Opdrachtgever zijn rechten heeft verwerkt.
- Opdrachtgever is gehouden om schadebeperkende maatregelen te nemen. Sparkling heeft het recht om de schade ongedaan te maken of te beperken door herstel of verbetering van uitgevoerde werkzaamheden.
- Opdrachtgever vrijwaart Sparkling voor aanspraken van derden (medewerkers van Sparkling en door Sparkling ingeschakelde derden daaronder begrepen) die in verband met de uitvoering van de opdracht schade lijden welke het gevolg is van het handelen of nalaten van Opdrachtgever of van onveilige situaties in diens bedrijf of organisatie.



- De in dit artikel opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid zijn niet van toepassing indien en voor zover sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van Sparkling of haar leidinggevend management.

#### **Artikel 16 Opschortingsrecht**

- Sparkling is bevoegd om na een zorgvuldige belangenafweging de nakoming van al zijn verplichtingen op te schorten, waaronder begrepen de afgifte van bescheiden of andere zaken aan Opdrachtgever of derden, tot op het moment dat alle opeisbare vorderingen op Opdrachtgever volledig zijn voldaan.
- Het eerste lid is niet van toepassing met betrekking tot bescheiden van Opdrachtgever die (nog) geen bewerking door Sparkling hebben ondergaan.

#### **Artikel 17 Toepasselijk recht**

Op de rechtsverhouding tussen Sparkling en de Opdrachtgever is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing. Ieder geschil tussen partijen terzake van de door hen gesloten overeenkomst zal bij uitsluiting worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter te Utrecht.