



bikkelhart

digital sales & service

Leveringsvoorwaarden



1.	ALGEMEEN	1
1.1.	TOEPASSELIJKHEID	1
1.2.	DEFINITIES	1
1.3.	BEVESTIGING	2
1.4.	AANBIEDINGEN	2
1.5.	OVEREENKOMSTEN	3
1.6.	MEDEWERKING/INFORMATIEPLICHT OPDRACHTGEVER	3
1.7.	GEHEIMHOUDING/CONCURRENTIEBEDING	4
1.8.	EXCLUSIVITEIT	5
1.9.	AANSPRAKELIJKHEID	5
1.10.	OVERDRACHT	6
1.11.	NIET-TOEREKENBARE TEKORTKOMING	6
1.12.	NIETIGHEID	7
1.13.	TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLENREGELING	7
2.	BIKKELHART PRODUCTEN	7
2.1.	ONLINE CONCEPTEN	7
2.2.	COMMUNICATIE DIENST	8
2.3.	ADVIEZEN	8
2.4.	PROJECT MANAGEMENT	8
2.5.	CONSULTANCY	9
2.6.	MAATWERK	9
2.7.	MEERWERK	10
2.8.	WERKZAAMHEDEN	10
3.	DERDEN PRODUCTEN	11
3.1.	DERDEN PRODUCTEN	11
3.2.	ALGEMENE VOORWAARDEN DERDEN	11
4.	AFLEVERING	11
4.1.	(LEVERINGS)TERMIJN	11
4.2.	VOORBEHOUD	12
4.3.	RISICO	12
4.4.	AFLEVERING EN ACCEPTATIEPROCEDURE	12
4.5.	WIJZIGING PRESTATIE	13
4.6.	KLACHTEN	13
5.	PRIJZEN/BETALINGEN	13
5.1.	PRIJZEN EN BETALINGEN	13
5.2.	PRIJSWIJZIGINGEN	15
5.3.	TOESLAG	15
5.4.	FIXED PRICE	15
5.5.	NACALCULATIE	15
5.6.	VOORSCHOT	16
5.7.	BETALINGSTERMIJN	16

1. Algemeen

1.1. Toepasselijkheid

- 1.1.1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en/of alle (af)leveringen van Bikkelhart en overeenkomsten en/of overige rechtsbetrekkingen tussen Bikkelhart en Opdrachtgever, de daaruit voortvloeiende voorzieningen en de daarmee samenhangende werkzaamheden ongeacht of deze krachtens schriftelijke, mondelinge en/of elektronische overeenkomst geschieden, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 1.1.2. Eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever zijn niet van toepassing. Toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever dan wel van derden ten behoeve van Opdrachtgever worden dan ook uitdrukkelijk van de hand gewezen door Bikkelhart, tenzij deze door Bikkelhart uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.
- 1.1.3. De Leveringsvoorwaarden Bikkelhart zijn gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel Amsterdam onder nummer 55278302.
- 1.1.4. Bikkelhart is te allen tijde bevoegd wijzigingen dan wel aanvullingen in de Leveringsvoorwaarden Bikkelhart aan te brengen. De gewijzigde Leveringsvoorwaarden Bikkelhart zullen verder van toepassing zijn, tenzij tegen eventuele wijzigingen, binnen 30 (dertig) dagen na dagtekening van de wijziging, schriftelijk bezwaar wordt gemaakt.
- 1.1.5. Wijzigingen in, alsmede aanvullingen op de Leveringsvoorwaarden Bikkelhart en/of de tussen Bikkelhart en Opdrachtgever gesloten overeenkomsten, zijn slechts geldig indien zij schriftelijk door Bikkelhart zijn vastgelegd.
- 1.1.6. Indien met Opdrachtgever meerdere (rechts)personen of ondernemingen worden aangeduid, zullen deze hoofdelijk gehouden zijn tot nakoming van alle verplichtingen uit de met Bikkelhart gesloten overeenkomst.
- 1.1.7. De aanduidingen boven de artikelen van deze voorwaarden hebben uitsluitend tot doel de leesbaarheid te vergroten. De inhoud en strekking van het onder een bepaalde aanduiding opgenomen artikel beperkt zich derhalve niet tot die aanduiding.

1.2. Definities

- 1.2.1. In de Leveringsvoorwaarden Bikkelhart worden onder meer de navolgende woorden en termen met een hoofdletter geschreven. Alle van de navolgende woorden en termen in het enkelvoud hebben dezelfde betekenis als in het meervoud en vice versa.
- 1.2.2. Algemene Voorwaarden Derden:
Onder Algemene Voorwaarden Derden worden onder meer begrepen de door derden gehanteerde leveringsvoorwaarden, licentievoorwaarden, garantievoorwaarden en overige voorwaarden.
- 1.2.3. Online Concepten:
Zoals nader omschreven in artikel 2.1.

1.2.4. Bikkelhart:

Bikkelhart B.V. diens rechtsopvolgers dan wel een aan Bikkelhart verbonden onderneming of partner die de rechtsbetrekking met Opdrachtgever aangaat en de Leveringsvoorwaarden Bikkelhart van toepassing heeft verklaard.

1.2.5. Bikkelhart Producten:

Alle door Bikkelhart verstrekte producten en diensten, de daaruit voortvloeiende voorzieningen en de daarmee samenhangende werkzaamheden die niet afkomstig zijn van derden en waarvan eventuele intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en andere rechten bij Bikkelhart berusten.

1.2.6. Communicatie Dienst:

Zoals nader omschreven in artikel 2.2.

1.2.7. Derden Producten:

Alle door Bikkelhart verstrekte producten en diensten, de daaruit voortvloeiende voorzieningen en de daarmee samenhangende werkzaamheden die afkomstig zijn van derden en waarvan eventuele intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en andere rechten in beginsel niet bij Bikkelhart berusten.

1.2.8. Fixed Price:

Zoals nader omschreven in artikel 5.4.

1.2.9. Nacalculatie:

Zoals nader omschreven in artikel 5.5.

1.2.10. Opdrachtgever:

Een ieder die verzoekt en opdracht geeft tot (af)levering van Producten.

1.2.11. Producten:

Alle door Bikkelhart geleverde Bikkelhart Producten en/of Derden Producten, de daaruit voortvloeiende voorzieningen en de daarmee samenhangende werkzaamheden.

1.2.12. Voorschot:

Zoals nader omschreven in artikel 5.6.

1.2.13. Werkdagen:

Normale Nederlandse werktijden (09.00-17.30) en dagen (maandag t/m vrijdag) uitgezonderd nationale feestdagen.

1.3. Bevestiging

1.3.1. Mondelinge toezeggingen, opdrachten dan wel andere uitlatingen van welke aard dan ook van werknemers van Bikkelhart zijn uitsluitend rechtsgeldig en bindend indien schriftelijk bevestigd door bevoegde vertegenwoordigers van Bikkelhart.

1.4. Aanbiedingen

1.4.1. Alle aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij in het aanbod schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven.

1.4.2. Aanbiedingen zijn gebaseerd op de door Opdrachtgever verstrekte gegevens, inlichtingen en/of wensen overeenkomstig artikel 1.6.

1.5. Overeenkomsten

- 1.5.1. Indien een offerte, contract dan wel een ander gelijksoortig juridisch bindend document door Bikkelhart wordt opgestuurd aan Opdrachtgever en Opdrachtgever laat na dit document ondertekend te retourneren aan Bikkelhart, aanvaardt Opdrachtgever door betaling van de vergoedingen aan Bikkelhart de inhoud van dit document.
- 1.5.2. Een overeenkomst tussen Bikkelhart en Opdrachtgever waarvoor geen nader contract en/of duur is overeengekomen heeft een duur van 1 (één) jaar indien de levering betrekking heeft op de levering van een Product waarvoor periodiek een bedrag in rekening wordt gebracht. Indien deze overeenkomst niet dan wel niet-tijdig wordt opgezegd, vindt voortzetting van deze overeenkomst plaats telkenmale voor de duur van 1 (één) jaar.
- 1.5.3. Opzegging van de overeenkomst, als omschreven in artikel 1.5.2, vindt plaats door middel van een aangetekende brief die uiterlijk 60 (zestig) dagen voor het verstrijken van de duur van de overeenkomst door de wederpartij is ontvangen.
- 1.5.4. Ieder der partijen is gerechtigd de overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven zonder rechterlijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen indien de andere partij ook na schriftelijk sommatie stellende een redelijke termijn in gebreke blijft zijn verplichtingen na te komen.
- 1.5.5. Bikkelhart heeft overigens het recht met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst middels een buitengerechtelijke verklaring de overeenkomst en/of de aanbiedingen geheel of gedeeltelijk te beëindigen dan wel te annuleren indien Opdrachtgever een natuurlijke persoon is bij overlijden van Opdrachtgever, indien Opdrachtgever een verzoek indient tot wettelijke schuldsanering, indien door Opdrachtgever faillissement of surseance van betaling wordt aangevraagd dan wel Opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard of surseance van betaling wordt verleend of indien Opdrachtgever's onderneming wordt geliquideerd of beëindigd, anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoegen van ondernemingen. In deze gevallen is elke vordering van Bikkelhart op Opdrachtgever direct en volledig opeisbaar.
- 1.5.6. Na het einde van de overeenkomst, om welke reden dan ook, kan Opdrachtgever geen rechten meer aan de overeenkomst ontfangen, onverlet latende het voortbestaan van de verplichtingen van partijen die naar hun aard bestemd zijn om voort te duren na het einde van de overeenkomst, zoals doch niet beperkt tot de verplichtingen omtrent eigendomsrechten, geheimhouding en concurrentiebeding.

1.6. Medewerking/Informatieplicht Opdrachtgever

- 1.6.1. Alle opdrachten worden door Bikkelhart uitgevoerd op basis van de door Opdrachtgever aan Bikkelhart kenbaar gemaakte gegevens, informatie, wensen en/of eisen.
- 1.6.2. Opdrachtgever zal Bikkelhart alle medewerking verlenen en steeds tijdig alle, voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst, nuttige en noodzakelijke gegevens en/of overige informatie verschaffen. Opdrachtgever zal instaan voor de juistheid van deze gegevens en/of overige informatie.

- 1.6.3. Opdrachtgever is gehouden om Bikkelhart schriftelijk op de hoogte te stellen indien:
- Opdrachtgever tegelijkertijd eenzelfde opdracht aan anderen dan Bikkelhart wenst te verstrekken; en/of
 - Opdrachtgever de aan Bikkelhart verstrekte opdracht reeds eerder aan een ander heeft verstrekt.
- Opdrachtgever zal gehouden zijn om tegelijkertijd aan Bikkelhart de namen van de relevante andere partijen die betrokken (kunnen) zijn (geweest) te verstrekken.
- 1.6.4. Indien voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens, informatie en/of wensen niet, niet tijdig en/of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van Bikkelhart staan, of indien Opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft Bikkelhart in ieder geval het recht op beëindiging of ontbinding van de overeenkomst of opschorting van de uitvoering van de overeenkomst en heeft Bikkelhart het recht om alle daardoor ontstane kosten volgens Bikkelhart's gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.
- 1.6.5. Indien zich tussentijds wijzigingen dan wel nieuwe feiten mochten voordoen in eerder ter beschikking gestelde gegevens, informatie, wensen en/of eisen, zal Bikkelhart te allen tijde gerechtigd zijn in overleg met Opdrachtgever de overeenkomst aan deze nieuwe omstandigheden aan te passen dan wel te ontbinden of te beëindigen.
- 1.6.6. Indien Opdrachtgever wijzigingen aanbrengt in de Producten is Opdrachtgever verplicht deze aanpassingen direct aan Bikkelhart mede te delen.
- 1.6.7. Ingeval Bikkelhart activiteiten verricht op locatie anders dan haar eigen, zal Opdrachtgever kosteloos voor de door Bikkelhart in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals een werkruimte en telecommunicatiefaciliteiten zorgdragen.

1.7. **Geheimhouding/Concurrentiebeding**

- 1.7.1. Bikkelhart en Opdrachtgever verbinden zich over en weer tot geheimhouding van alle gegevens en informatie over elkaars organisatie, elkaars cliënten, de bestanden en de Producten, waarvan partijen kennis nemen bij werkzaamheden ten behoeve van elkaar of ten behoeve van cliënten van Opdrachtgever. Gegevens en informatie mogen slechts gebruikt worden ter uitvoering van de tussen partijen gesloten overeenkomst.
- 1.7.2. Bikkelhart is gerechtigd de naam en het logo van Opdrachtgever op de Bikkelhart website en/of een referentielijst te plaatsen en deze aan derden ter informatie beschikbaar te stellen.
- 1.7.3. Opdrachtgever en haar cliënten zullen gedurende en tot 12 (twaalf) maanden na het beëindigen of ontbinden van de overeenkomst geen directe dan wel indirecte zakelijke, arbeids- of andere gelijksoortige relaties aangaan met enig medewerker van Bikkelhart, behoudens schriftelijke toestemming van Bikkelhart. Opdrachtgever dient zorg te dragen dat haar cliënten aan voornoemde verplichting zullen voldoen.
- 1.7.4. Bij overtreding van het bepaalde in artikel 1.7.3 is Opdrachtgever zonder nadere ingebrekestelling een direct opeisbare boete van € 50.000,- (vijftigduizend) per overtreding verschuldigd, onverminderd het recht van Bikkelhart om vergoeding van de volledig geleden schade te eisen.

1.8. Exclusiviteit

- 1.8.1. Bikkelhart verleent behoudens afwijkende schriftelijke overeenkomst aan Opdrachtgever geen exclusiviteit op Bikkelhart Producten.
- 1.8.2. Enige overeengekomen exclusiviteit zal uitsluitend strekken tot een verbod op expliciet schriftelijk overeengekomen handelingen met expliciet schriftelijk overeengekomen partijen.

1.9. Aansprakelijkheid

- 1.9.1. De totale aansprakelijkheid van Bikkelhart wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst zal met inachtneming van artikel 1.9.2 en 1.9.3 beperkt blijven tot vergoeding van directe schade en dan tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (exclusief BTW) en dan tot maximaal € 250.000,- (tweehonderdvijftigduizend), waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
- 1.9.2. Indien de overeenkomst tevens uit een duurovereenkomst bestaat, met een looptijd van meer dan 1 (één) jaar en de aansprakelijkheid van Bikkelhart vloeit voort uit deze duurovereenkomst, wordt de bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (exclusief BTW) daadwerkelijk betaald door Opdrachtgever aan Bikkelhart op basis van de duurovereenkomst voor 1 (één) jaar (zijnde het jaar waarin de schade zich heeft voorgedaan) met een maximum van € 250.000,- (tweehonderdvijftigduizend).
- 1.9.3. Bikkelhart heeft zich ter zake van schade verzekerd. Bikkelhart is in ieder geval niet aansprakelijk voor verdere schade en zal deze verdere schade ook niet vergoeden, die Opdrachtgever uit hoofde van het met Bikkelhart gesloten contract, hoe en uit welke hoofde dan ook ontstaan, zulks met inbegrip van mogelijke aanspraken op Opdrachtgever van derden, mocht lijden, dan door deze verzekering gedekt wordt en uitgekeerd, tenzij er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid.
- 1.9.4. De totale aansprakelijkheid van Bikkelhart voor schade door dood of lichamelijk letsel zal in geen geval meer bedragen dan € 1.000.000,- (één miljoen) waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
- 1.9.5. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
 - a) De redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade;
 - b) De redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van schade.
- 1.9.6. Aansprakelijkheid van Bikkelhart voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, vernietiging of zoekraken van bestanden en/of gegevens, vertragingsschade, geleden verlies, schade veroorzaakt door het gebrekkig verschaffen van informatie en/of medewerking door Opdrachtgever, schade door bedrijfsstagnatie of vorderingen van derden op Opdrachtgever, is nadrukkelijk uitgesloten.
- 1.9.7. Buiten het in artikel 1.9.1 en 1.9.4 genoemde geval rust op Bikkelhart geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd.

- 1.9.8. De aansprakelijkheid van Bikkelhart ontstaat slechts indien Opdrachtgever Bikkelhart onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming en Bikkelhart ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van haar verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Bikkelhart in staat is adequaat te reageren.
- 1.9.9. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever binnen 60 (zestig) dagen na het ontstaan van de schade Bikkelhart daarvan schriftelijk per aangetekend schrijven op de hoogte stelt en daarbij die maatregelen treft waardoor de schade zoveel als mogelijk wordt beperkt.
- 1.9.10. Opdrachtgever vrijwaart Bikkelhart tegen alle aanspraken van derden wegens aansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een Product, door Opdrachtgever aan een derde (af)geleverd en welk Product mede bestond uit hetgeen door Bikkelhart is geleverd.
- 1.9.11. Bikkelhart aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor schade van welke aard dan ook, ontstaan door Derden Producten, die Bikkelhart aan Opdrachtgever heeft geleverd. Indien mogelijk zal Bikkelhart haar rechten tot het vorderen van schadevergoeding bij de leverancier van het Derde Product in kwestie overdragen aan Opdrachtgever.

1.10. Overdracht

- 1.10.1. De tussen Bikkelhart en Opdrachtgever gesloten overeenkomst en de daaruit voortvloeiende rechten en verplichtingen kunnen niet aan derden worden overgedragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Bikkelhart.

1.11. Niet-toerekenbare Tekortkoming

- 1.11.1. Geen der partijen is gehouden tot nakoming van enige verplichting, indien zij daartoe verhinderd is ten gevolge van een omstandigheid die niet aan haar schuld te wijten is, noch krachtens de wet, rechtshandeling of de in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt. Onder voornoemde omstandigheden vallen eveneens omstandigheden die buiten de macht van Bikkelhart liggen en bedrijfsrisico's van Bikkelhart, zoals maar echter niet beperkt tot tekortkomingen van toeleveranciers van Bikkelhart, het niet tijdig beschikbaar zijn van noodzakelijke gegevens, informatie en/of specificaties, wijzigingen in dergelijke verstrekte gegevens, niet geheel kloppende specificaties en/of functionele omschrijvingen van Derden Producten en/of door derden geleverde Producten, inbreuk op intellectuele eigendomsrechten van derden gepleegd door toeleveranciers slechte weersomstandigheden, brand, explosie, uitvallen van elektriciteit, storingen in netwerken, overstroming, ziekte, gebrek aan personeel, stakingen, prikacties, langzaam-aan-acties of andere arbeidsconflicten, ongelukken, daden van overheidswege, de onmogelijkheid om een vereiste vergunning of toestemming te verkrijgen, materiaalschaarste, diefstal en transportbelemmeringen.

- 1.11.2. Indien de niet-toerekenbare tekortkoming van tijdelijke aard is, kan Bikkelhart de overeenkomst opschorten totdat de desbetreffende situatie zich niet meer voordoet, zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn.
- 1.11.3. Bikkelhart behoudt het recht, indien zich een niet-toerekenbare tekortkoming voordoet, om betaling te vorderen van prestaties die Bikkelhart voor het bekend worden van de niet-toerekenbare tekortkoming reeds had verricht.
- 1.11.4. Indien de niet-toerekenbare tekortkoming van één der partijen gedurende meer dan drie maanden voortduurt, hebben beide partijen afzonderlijk het recht de overeenkomst te beëindigen, zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn betreffende de beëindiging.

1.12. Nietigheid

- 1.12.1. Indien één of meer bepalingen (of een deel van een bepaling) van de overeenkomst nietig zijn, nietig zijn verklaard, vernietigbaar zijn dan wel hun rechtsgeldigheid op andere wijze hebben verloren, zullen de overige bepalingen (of het resterende deel van desbetreffende bepaling) van de overeenkomst onverkort van kracht blijven.
- 1.12.2. Partijen zullen ten aanzien van bepalingen (of het deel van een bepaling) die nietig zijn, nietig zijn verklaard, vernietigbaar zijn dan wel hun rechtsgeldigheid op andere wijze hebben verloren in overleg met elkaar treden teneinde een vervangende regeling te treffen, in dier voege dat partijen er naar zullen streven dat de strekking van de overeenkomst (of het resterende deel van desbetreffende bepaling) in haar geheel in stand blijft.

1.13. Toepasselijk Recht en Geschillenregeling

- 1.13.1. Op alle door Bikkelhart met Opdrachtgever gesloten overeenkomsten is het Nederlands recht van toepassing, tenzij partijen schriftelijk anders overeengekomen zijn. Partijen verklaren nadrukkelijk dat het Weens Koopverdrag niet van toepassing is.
- 1.13.2. Geschillen tussen partijen, die niet in overleg kunnen worden opgelost zullen worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde Nederlandse rechter te Amsterdam.

2. Bikkelhart producten

2.1. Online Concepten

- 2.1.1. Online Concepten omvat de Producten die Bikkelhart levert aan Opdrachtgever teneinde Opdrachtgever geregeld te voorzien van adviezen met betrekking tot de positionering, profilering en versterking van de merk en communicatiestrategie van Opdrachtgever.
- 2.1.2. Bikkelhart zal ten behoeve van Online Concepten aandachtig ontwikkelingen volgen in de voor Opdrachtgever relevante product en geografische markt en Opdrachtgever zovaak als Bikkelhart nodig acht voorzien van Adviezen en voorstellen voor de levering van Producten ten behoeve van de in artikel 2.1.1 genoemde doelstelling.

2.1.3. Bikkelhart zal naar aanleiding van door Bikkelhart uitgebrachte adviezen in gezamenlijk overleg met Opdrachtgever strategieën uitzetten ten behoeve van de realisatie van de in artikel 2.1.1 genoemde doelstelling.

2.1.4. Bikkelhart kan met Opdrachtgever nadere voorwaarden voor de uitvoering van Online Concepten schriftelijk overeenkomen.

2.2. Communicatie Dienst

2.2.1. Communicatie Dienst omvat het door Bikkelhart aan Opdrachtgever te leveren maatwerk ten behoeve van de invulling van een specifieke communicatie of marketing behoefte van Opdrachtgever.

2.2.2. Bikkelhart en Opdrachtgever zullen in onderling overleg de doelstelling van de te verrichten Communicatie Dienst vaststellen.

2.2.3. Bikkelhart kan naar eigen inzicht Producten leveren ten behoeve van het bereiken van de voor de Communicatie Diensten vastgestelde doelstelling.

2.2.4. Bikkelhart zal de Producten aan Opdrachtgever beschikbaar stellen op een passend medium.

2.2.5. Bikkelhart kan, indien zij dat nodig acht, Opdrachtgever de gelegenheid bieden om de geleverde Communicatie Diensten met Bikkelhart te bespreken.

2.2.6. Opdrachtgever kan Bikkelhart verzoeken om opgeleverde Communicatie Diensten aan te passen. Wanneer Bikkelhart besluit om op het verzoek van Opdrachtgever in te gaan zal zij haar werkzaamheden verrichten op basis van Nacalculatie.

2.2.7. De uitvoering van Communicatie Diensten geschiedt tegen nader overeen te komen voorwaarden.

2.3. Adviezen

2.3.1. Alle Producten die als adviezen kunnen worden aangemerkt dan wel een adviserend karakter hebben, zoals maar niet beperkt tot consultancy (artikel 2.5), project management (artikel 2.4), etc., zullen uitsluitend naar beste weten en kunnen worden gegeven.

2.3.2. Bikkelhart is niet verantwoordelijk en/of aansprakelijk indien de werkzaamheden die voortvloeien uit het advies tot gevolg hebben dat een project van Opdrachtgever niet binnen het vastgestelde budget, de vastgestelde tijd en eventuele andere vooraf vastgestelde voorwaarden kan worden volbracht.

2.3.3. Bikkelhart zal adviezen geven op basis van door Bikkelhart aangegeven randvoorwaarden en informatie verkregen van Opdrachtgever zoals vermeld in artikel 1.6. Indien blijkt dat niet alle relevante informatie reeds verkregen was en/of indien zich andersoortige problemen en/of inzichten mochten voordoen, zoals maar niet beperkt tot veranderde inzichten in de marktsituatie kan het gegeven advies aan deze nieuwe situatie worden aangepast.

2.4. Project Management

2.4.1. Project management omvat het ten behoeve van Opdrachtgever managen, begeleiden en/of van nader te definiëren projecten ten behoeve van door Bikkelhart geleverde Producten.

- 2.4.2. Bikkelhart zal project management in beginsel slechts aanbieden aan Opdrachtgever voor Producten geleverd in het kader van Online Concepten en/of Communicatie Diensten.
- 2.4.3. Bikkelhart zal bij het uitvoeren van project management Opdrachtgever jegens derden binden. Opdrachtgever erkent dat de werkzaamheden namens Opdrachtgever worden uitgevoerd en zal dit desgevraagd schriftelijk aan derden bevestigen.
- 2.4.4. De uitvoering van project management geschiedt tegen nader overeen te komen voorwaarden.

2.5. Consultancy

- 2.5.1. Consultancy omvat het geven van mondelinge en/of schriftelijke (technische) adviezen aan Opdrachtgever.
- 2.5.2. Consultancy door Bikkelhart geschiedt op basis van nader overeen te komen voorwaarden.

2.6. Maatwerk

- 2.6.1. Alle opdrachten die deels dan wel geheel uit maatwerk bestaan worden op basis van Fixed Price of Nacalculatie afgerekend.
- 2.6.2. Partijen zullen schriftelijk specificeren wat door Bikkelhart ontwikkeld zal worden en op welke wijze dit zal geschieden. Bikkelhart zal haar werk met zorg en gepaste professionaliteit uitvoeren op basis van de door Opdrachtgever te verstrekken gegevens. Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en consistentie van door en/of vanwege Opdrachtgever verstrekte gegevens.
- 2.6.3. Bikkelhart is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan haar ter beschikking gestelde gegevens of specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onjuistheden, onvolledigheden of inconsistentie de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat Opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.
- 2.6.4. Na contact tussen Bikkelhart en Opdrachtgever kan een rapport aan Opdrachtgever worden verstrekt. Indien Opdrachtgever niet binnen 2 (twee) Werkdagen, nadat het rapport aan Opdrachtgever is verzonden, schriftelijk uitdrukkelijk van het tegendeel blijk geeft, wordt Opdrachtgever geacht het rapport te hebben goedgekeurd en met de inhoud daarvan akkoord te zijn gegaan. Indien haast is geboden kan Bikkelhart van Opdrachtgever verlangen dat deze terstond mededeelt het rapport wel of niet goed te keuren.
- 2.6.5. Overschrijdingen van de aan de prijs ten grondslag liggende tarieven en/of inschattingen tot 10% worden geacht stilzwijgend te zijn geaccepteerd en behoeven niet als zodanig te worden vermeld aan en/of goedgekeurd door Opdrachtgever.
- 2.6.6. Intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten dan wel overige rechten van maatwerk blijven te allen tijde bij Bikkelhart berusten, zoals omschreven in artikel Fout! Verwijzingsbron niet gevonden..

2.7. Meerwerk

- 2.7.1. Indien Bikkelhart van mening is, dat een door Opdrachtgever aangegeven projectwijziging een meerwerkopdracht is, zal Bikkelhart daarvan melding doen aan Opdrachtgever alvorens tot uitvoering over te gaan. De melding zal op verzoek van Opdrachtgever worden gevolgd door een opgave van de prijs en overige condities. Opdrachtgever zal telkenmale zo spoedig mogelijk beslissen over het voorgestelde meerwerk.
- 2.7.2. Opdrachtgever wordt geacht met de uitvoering van meerwerk en de daaraan verbonden kosten te hebben ingestemd wanneer Opdrachtgever de uitvoering van het meerwerk heeft laten plaatsvinden zonder eerst schriftelijk aan te geven meerwerk niet te wensen.

2.8. Werkzaamheden

- 2.8.1. Alle werkzaamheden zullen in de regel ononderbroken en op Werkdagen en onder normale arbeidsomstandigheden worden uitgevoerd.
- 2.8.2. Werkzaamheden verricht buiten Werkdagen worden aangemerkt als overwerk. Bij overwerk voor of na Werkdagen wordt het dan geldende tarief vermeerderd met een toeslag van 50%. Bij overwerk tijdens weekend- en feestdagen wordt het dan geldende tarief vermeerderd met een toeslag van 100%.
- 2.8.3. Indien is overeengekomen dat werkzaamheden in fasen zullen plaatsvinden, is Bikkelhart gerechtigd de aanvang van de werkzaamheden die tot een volgende fase behoren uit te stellen totdat Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft geaccepteerd.
- 2.8.4. Slechts indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen is Bikkelhart gehouden bij de uitvoering van werkzaamheden tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van Opdrachtgever op te volgen. Bikkelhart is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen werkzaamheden wijzigen of aanvullen; indien echter dergelijke aanwijzingen worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed op basis van Nacalculatie en zullen de uitgevoerde werkzaamheden aangemerkt worden als meerwerk.
- 2.8.5. Bikkelhart is gerechtigd om, zonder uitdrukkelijke toestemming van Opdrachtgever, derden in te schakelen bij de uitvoering van werkzaamheden.
- 2.8.6. Na een schriftelijke, elektronische of telefonische melding van een probleem door Opdrachtgever zal Bikkelhart die maatregelen nemen die leiden c.q. mogelijkerwijs kunnen leiden tot herstel.

3. Derden producten

3.1. Derden Producten

- 3.1.1. Bikkelhart is gerechtigd Derden Producten te leveren dan wel Derden Producten te betrekken bij het vervullen van haar verplichtingen voortvloeiende uit de overeenkomst. Bikkelhart is niet verantwoordelijk voor Derden Producten, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 3.1.2. Indien Bikkelhart Derden Producten levert aan Opdrachtgever, dan zijn naast deze Leveringsvoorwaarden Bikkelhart tevens de Algemene Voorwaarden Derden van toepassing op de overeenkomst.
- 3.1.3. Bikkelhart levert rechten op Derden Producten onder de voorwaarden als omschreven in de Algemene Voorwaarden Derden.

3.2. Algemene Voorwaarden Derden

- 3.2.1. Algemene Voorwaarden Derden die in deze Leveringsvoorwaarden Bikkelhart van toepassing worden verklaard, zullen uitsluitend op verzoek en slechts indien beschikbaar bij Bikkelhart aan Opdrachtgever worden toegezonden. De Algemene Voorwaarden Derden zullen in hetzelfde formaat en taal ter beschikking worden gesteld zoals Bikkelhart deze heeft ontvangen.
- 3.2.2. De Leveringsvoorwaarden Bikkelhart treden in rangorde boven de Algemene Voorwaarden Derden tenzij anders aangegeven. Bij strijd tussen de Leveringsvoorwaarden Bikkelhart en de Algemene Voorwaarden Derden, kan Bikkelhart de desbetreffende strijdige bepalingen in de Algemene Voorwaarden Derden buiten toepassing verklaren dan wel van toepassing verklaren.

4. Aflevering

4.1. (Leverings)termijn

- 4.1.1. Alle door Bikkelhart eventueel genoemde en voor haar geldende (leverings)termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die aan Bikkelhart bekend zijn gemaakt en zullen zoveel mogelijk in acht worden genomen.
- 4.1.2. (Leverings)termijnen worden derhalve niet beschouwd als een fatale termijn waarbinnen geleverd dient te worden, maar als termijn waarbinnen Bikkelhart naar haar beste inspanningen zal streven hetgeen overeengekomen is te leveren. Indien de mogelijkheid bestaat dat enige termijn overschreden gaat worden, zullen Bikkelhart en Opdrachtgever zo spoedig mogelijk in overleg treden over een nieuwe termijn.
- 4.1.3. De overschrijding van een eventueel geldende (leverings)termijn door Bikkelhart behelst nimmer een toerekenbare tekortkoming van Bikkelhart. Bikkelhart aanvaardt onder geen enkele omstandigheid aansprakelijkheid indien een (leverings)termijn overschreden mocht worden.

4.2. Voorbehoud

- 4.2.1. Bikkelhart verbindt zich pas tot uitvoering van de tussen Bikkelhart en Opdrachtgever gesloten overeenkomst, nadat een getekend exemplaar van de door Bikkelhart opgestelde overeenkomst is ontvangen door Bikkelhart en/of alle verschuldigde vergoedingen tijdig en volledig zijn betaald. Indien Bikkelhart met de uitvoering van de overeenkomst aanvangt voor ontvangst van een getekend exemplaar van de overeenkomst en/of alle verschuldigde vergoedingen tijdig en volledig zijn betaald, behoudt Bikkelhart het recht voor om de uitvoering van de overeenkomst op te schorten totdat een getekend exemplaar van de overeenkomst is ontvangen en/of alle verschuldigde vergoedingen tijdig en volledig zijn betaald.
- 4.2.2. Rechten, zoals maar niet beperkt tot de overdracht van Producten, worden aan Opdrachtgever verleend onder de opschortende voorwaarde dat Opdrachtgever de overeengekomen vergoedingen tijdig en volledig betaalt. Indien verzuim van betaling plaatsvindt, dient Opdrachtgever op eigen kosten de Producten binnen een week, na opdracht daartoe van Bikkelhart, terug te leveren aan Bikkelhart. Alle andere rechtsmiddelen blijven van toepassing.
- 4.2.3. Indien Opdrachtgever, uit door Bikkelhart te leveren Producten, een nieuw Product vormt doet Opdrachtgever het vormen van het nieuwe Product voor Bikkelhart en houdt Opdrachtgever het nieuwe Product voor Bikkelhart totdat Opdrachtgever alle uit hoofde van de overeenkomst verschuldigde bedragen tijdig en volledig heeft betaald. Bikkelhart behoudt tot het moment van tijdige en volledige betaling door Opdrachtgever alle rechten als eigenaar van het nieuwe Product.

4.3. Risico

- 4.3.1. Het Product is voor risico van Opdrachtgever van de aflevering af, zelfs als het eigendom of gebruiksrecht nog niet overgedragen is. Derhalve blijft Opdrachtgever de (koop)prijs verschuldigd, ongeacht tenietgaan of achteruitgang van het Product door oorzaak die niet aan Bikkelhart kan worden toegerekend.
- 4.3.2. Hetzelfde geldt van het ogenblik af, waarop Opdrachtgever in verzuim is met het verrichten van een handeling waarmee Opdrachtgever aan de aflevering moet meewerken.

4.4. Aflevering en Acceptatieprocedure

- 4.4.1. Bikkelhart zal de Producten aan Opdrachtgever conform de door Bikkelhart schriftelijk vastgelegde specificaties afleveren.
- 4.4.2. Aflevering van Producten geschiedt door de terbeschikkingstelling van de Producten aan Opdrachtgever ter kantore van Bikkelhart. De kosten van transport en eventuele verzekering zijn voor rekening van Opdrachtgever. De keuze van de wijze van transport wordt door Bikkelhart bepaald en verzekering van de te vervoeren Producten geschiedt niet door Bikkelhart, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 4.4.3. Levering, door of middels Bikkelhart, van diensten geschiedt op de plaats(en) en op de tijdstippen waarop de diensten worden verricht.

- 4.4.4. Indien de Producten in fasen en/of onderdelen worden afgeleverd, laat de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel een eventuele acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel onverlet.
- 4.4.5. In afwijking van het voorgaande zullen de Producten, indien Opdrachtgever daarvan voor het moment van acceptatie enig gebruik voor Productieve of operationele en/of promotionele doeleinden maakt, reeds gelden als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik.

4.5. Wijziging Prestatie

- 4.5.1. Bikkelhart mag, in plaats van de door Opdrachtgever bestelde Producten andere Producten leveren, mits deze niet wezenlijk afwijken van het oorspronkelijk door Opdrachtgever bestelde.
- 4.5.2. Indien de overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, zal Bikkelhart steeds gerechtigd zijn deze persoon te vervangen door één of meer andere personen met nagenoeg dezelfde kwalificaties.

4.6. Klachten

- 4.6.1. Opdrachtgever zal alle klachten binnen 7 dagen na voltooiing van de (deel) werkzaamheden of indien de klachten voor de voltooiing ontstaan, 7 dagen na het ontstaan van de klachten, aan Bikkelhart melden. Opdrachtgever dient klachten per fax of aangetekend schrijven naar Bikkelhart toe te zenden.
- 4.6.2. Bikkelhart zal niet gehouden zijn om in te gaan op klachten die na de in artikel 4.6.1 genoemde periode worden gemeld en zal zij geacht zijn aan al haar verplichtingen uit de overeenkomst te hebben voldaan. Enige reactie of handeling van Bikkelhart na deze periode zal geheel vrijblijvend zijn en zal geen rechtsgevolgen voor Bikkelhart hebben. Bikkelhart is gerechtigd om voor die reactie of handeling aan Opdrachtgever een vergoeding te vragen in overeenstemming met Bikkelhart's toepasselijke tarieven.
- 4.6.3. Indien Bikkelhart een klacht erkend zal Bikkelhart, naar haar keuze en inzicht, of de fout herstellen dan wel aan Opdrachtgever, in overeenstemming met artikel 1.9, de schade vergoeden.
- 4.6.4. Erkenning van een klacht geeft Opdrachtgever geen recht tot opschorting van haar betalingsverplichting(en) jegens Bikkelhart.

5. Prijzen/betalingen

5.1. Prijzen en Betalingen

- 5.1.1. Alle prijzen zijn exclusief BTW en exclusief eventuele andere heffingen die door de overheid worden opgelegd. De verschuldigde bedragen zullen inclusief BTW en inclusief eventuele heffingen van overheidswege in rekening worden gebracht.

- 5.1.2. Bikkelhart zal de door Opdrachtgever verschuldigde bedragen deugdelijk gespecificeerd aan Opdrachtgever in rekening brengen. Opdrachtgever zal verschuldigde bedragen binnen 14 (veertien) dagen na factuurdatum betalen zonder tot enige aftrek, schuldvergelijking of verrekening gerechtigd te zijn dan rechtens toegelaten.
- 5.1.3. Wanneer Opdrachtgever tekortschiet in de nakoming van enige verplichting is Opdrachtgever in gebreke zonder dat daartoe enige nadere sommatie of ingebrekestelling is vereist. Opdrachtgever is aan Bikkelhart verschuldigd de kosten, zowel in als buiten rechte met betrekking tot de invordering van al datgene wat Opdrachtgever aan Bikkelhart verschuldigd is. Buitengerechtelijke incassokosten bedragen 15% van het verschuldigde bedrag met een minimum van € 500,- (vijfhonderd). In ieder geval zal over het door Opdrachtgever verschuldigde bedrag vanaf de datum waarop Opdrachtgever in gebreke is maandelijks een rente, met een percentage dat gelijk is aan de wettelijke rente, in rekening worden gebracht.
- 5.1.4. Bikkelhart heeft het recht haar werkzaamheden en overige verplichtingen op te schorten, totdat algehele betaling heeft plaatsgevonden, onverminderd de gehoudenheid van Opdrachtgever om aan haar verplichtingen te voldoen.
- 5.1.5. Indien Bikkelhart niet in staat is te leveren als gevolg van een verzuim aan de zijde van de Opdrachtgever, is Bikkelhart gerechtigd maandelijks een 1,5% rentevergoeding in rekening te brengen over het verschuldigde bedrag.
- 5.1.6. Periodieke vergoedingen zijn als Voorschot verschuldigd op het moment van totstandkoming van de overeenkomst tussen partijen en zal verder voorafgaand aan elk nieuw jaar of andere periode dat de overeenkomst tussen partijen voortduurt deugdelijk gespecificeerd aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.
- 5.1.7. Het verschuldigde bedrag in artikel 5.1.1 kan worden verhoogd met eventuele orderkosten, verzendkosten en kosten van derden. Verhoging kan eveneens plaatsvinden indien werkzaamheden ten behoeve van Opdrachtgever buiten het kantoor van Bikkelhart geschieden. Voor werkzaamheden buiten het kantoor van Bikkelhart worden uurlonen, reis- en wachttijdvergoedingen, reiskosten en/of kilometervergoedingen, hotelkosten en eventuele andere aan dergelijke werkzaamheden verbonden kosten in rekening gebracht. De reis- en wachttijdvergoeding bedraagt 50% van het dan geldende uurloon. De wijze van vervoer wordt door Bikkelhart bepaald. Het voorgaande is eveneens van toepassing op werkzaamheden die buiten Nederland zullen plaatsvinden.
- 5.1.8. Bovenstaande bepalingen laten overige Bikkelhart toekomstige rechten op grond van tekortkoming in de nakoming door Opdrachtgever onverlet.

5.2. Prijswijzigingen

- 5.2.1. De tussen Bikkelhart en Opdrachtgever overeengekomen prijzen zijn onder meer gebaseerd op de kosten van salarissen, sociale lasten, toeslagen, materialen, en reis- en verblijfkosten etc., alsmede de wisselkoers tussen de gehanteerde valuta, zoals deze geldt op het moment van het sluiten van de overeenkomst. Bikkelhart is gerechtigd ingeval van wijziging van een of meer kostenposten en wijziging van de wisselkoers, de prijzen aan deze wijziging(en) aan te passen.
- 5.2.2. Bikkelhart zal Opdrachtgever de mogelijkheid bieden om kennis te nemen van eventuele prijswijzigingen. Indien Opdrachtgever niet instemt met een prijswijziging is Opdrachtgever slechts gerechtigd de overeenkomst te beëindigen met ingang van de datum dat de prijswijziging van kracht zal zijn, indien de totale prijsverhoging gedurende 1 (één) jaar het door het CBS gepubliceerde inflatiecijfer van het actuele jaar (dan wel het voorafgaande jaar voor prijsverhogingen aangekondigd voor het volgende jaar) met meer dan 5% overschrijdt.

5.3. Toeslag

- 5.3.1. Bikkelhart en Opdrachtgever kunnen overeenkomen dat bepaalde Derden Producten tegen kostprijs aan Opdrachtgever kunnen worden geleverd
- 5.3.2. Bikkelhart is in geval van levering van Producten tegen kostprijs gerechtigd om Opdrachtgever een toeslag in rekening te brengen.
- 5.3.3. Tenzij schriftelijk anders overeen is gekomen door Bikkelhart en Opdrachtgever zal de toeslag 10% bedragen.
- 5.3.4. De Toeslag zal berekend worden op basis van de door derden in rekening gebrachte bedragen exclusief BTW.

5.4. Fixed Price

- 5.4.1. Bij een Fixed Price afspraak worden de werkzaamheden tegen een van tevoren overeengekomen bedrag verricht.
- 5.4.2. Tenzij Bikkelhart een beroep kan doen op artikel 1.6.4 worden meer-uren niet in rekening gebracht.

5.5. Nacalculatie

- 5.5.1. Indien afrekening op basis van Nacalculatie zal plaatsvinden betekent dit dat, alvorens Bikkelhart aanvangt met de overeengekomen werkzaamheden, een globale inschatting kan worden gemaakt van de te verwachten kosten. Na afloop van de te verrichten werkzaamheden zullen alle daadwerkelijk gemaakte kosten, die verband houden met de werkzaamheden, in rekening worden gebracht. Opdrachtgever is zich er derhalve van bewust dat de mogelijkheid bestaat dat de eerder vastgestelde inschatting lager kan zijn dan de daadwerkelijk gemaakte kosten. Indien vooraf geen wijze van afrekening is afgesproken zullen werkzaamheden worden verricht op basis van Nacalculatie.

5.6. Voorschot

5.6.1. Bikkelhart is, nadat Bikkelhart een opdracht heeft aanvaard, gerechtigd een voorschot in rekening te brengen. Indien volledige betaling van het voorschot uitblijft is Bikkelhart gerechtigd, onverminderd haar overige rechten, de verdere uitvoering van de overeenkomst onmiddellijk op te schorten en is al hetgeen Opdrachtgever aan Bikkelhart uit welke hoofde ook verschuldigd is, direct opeisbaar.

5.7. Betalingstermijn

5.7.1. Tenzij anders overeengekomen zijn de volgende betalingstermijnen van toepassing op Opdrachtgever:

- a) Eerste termijn, 50% van het verschuldigde bedrag dient als Voorschot te worden voldaan;
- b) Tweede termijn, 25% van het verschuldigde bedrag dient te worden voldaan op het moment dat Bikkelhart aanvangt met het uitvoeren van werkzaamheden;
- c) Derde termijn, 25% van het verschuldigde bedrag dient te worden voldaan op de afleveringsdatum van het Product.