

Duende HR services BV, is gevestigd en kantoorhoudende te Borne, hierna te noemen 'DUENDE', zoals ingeschreven bij de Kamer van Koophandel te Enschede onder nummer 84836199.

## Artikel 1: Definities

1. Opdrachtgever: de wederpartij van DUENDE.
2. Overeenkomst: de overeenkomst van opdracht.

## Artikel 2: Algemeen

1. Deze voorwaarden gelden voor iedere aanbieding, offerte en overeenkomst (van opdracht) tussen DUENDE en Opdrachtgever waarop DUENDE deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
2. Eventuele afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
3. De toepasselijkheid van eventuele inkoopvoorwaarden of andere voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
4. Indien een of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. DUENDE en Opdrachtgever zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij indien en voor zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht worden genomen.
5. Een overeenkomsten wordt mondeling en/of schriftelijk aangegaan voor de duur van 2 jaar tenzij uit de aard of strekking van de verleende en/of omschreven opdracht voortvloeit dat deze voor een bepaalde tijd wordt aangegaan of per verleende opdracht(en).

## Artikel 3: Aanbiedingen en offertes

1. Alle aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij in het aanbod een termijn voor aanvaarding is genoemd.
2. De door DUENDE gemaakte offertes zijn vrijblijvend; zij zijn geldig gedurende 14 dagen, tenzij anders aangegeven.
3. DUENDE is slechts aan de offertes gebonden indien de aanvaarding hiervan door de wederpartij schriftelijk binnen 14 dagen wordt bevestigd, tenzij anders aangegeven.
4. De prijzen in de genoemde aanbiedingen en offertes zijn exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege, alsmede eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, waaronder verzend- en administratiekosten, tenzij anders aangegeven.
5. Indien de aanvaarding (op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de offerte opgenomen aanbod is DUENDE daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij DUENDE anders aangeeft.
6. Een samengestelde prijsopgave verplicht DUENDE niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
7. 7. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.

## Artikel 4: Uitvoering van de overeenkomst

1. DUENDE zal de overeenkomst naar beste kunnen verrichten en daarbij de zorgvuldigheid in acht nemen die van de betrokken professionele dienstverlener kan worden verwacht, hierbij rust op DUENDE een inspanningsverplichting.
2. Opdrachtgever verstrekt deze opdracht voor overeengekomen juridische entiteiten en indien van toepassing over de (premie)jaren exclusief aan DUENDE.
3. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan DUENDE aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze

noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan DUENDE worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan DUENDE zijn verstrekt, heeft DUENDE het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan Opdrachtgever in rekening te brengen.

4. Opdrachtgever verklaart gerechtigd te zijn om DUENDE inzage te geven in de personeelsbestanden, ziekteverzuimbestanden (behoudens medische informatie) en andere relevante informatie. Al dan niet bevestigd middels een getekende machtiging.
5. Opdrachtgever vrijwaart DUENDE van elke claim in verband met mogelijke schending van privacy en persoonsbeschermingswetgeving inzake vorenbedoelde inzage. Indien DUENDE onverhoopt toch aansprakelijk wordt gesteld, zal Opdrachtgever deze aansprakelijkstelling van DUENDE overnemen, als ware Opdrachtgever zelf aansprakelijk gesteld.
6. Opdrachtgever dient DUENDE onverwijld inzage te verstrekken in alle correspondentie welke hij van externe instanties ontvangt met betrekking tot de door DUENDE uitgevoerde werkzaamheden.
7. DUENDE is niet aansprakelijk voor de mogelijke gevolgen van het feit dat Opdrachtgever onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt. Opdrachtgever vrijwaart DUENDE van vorderingen van derden wegens schade die veroorzaakt is doordat Opdrachtgever aan DUENDE onjuiste of onvolledige informatie heeft verschaft of die in verband met de uitvoering van de overeenkomst zijn ontstaan.

## Artikel 5: Privacy

1. Op de verwerking van persoonsgegevens van Opdrachtgever door DUENDE is de Algemene Verordening Persoonsbescherming (AVG) van toepassing. DUENDE is aan te merken als bewerker in de zin van de AVG. De verwerking van persoonsgegevens door DUENDE zal gericht zijn op: - het aangaan en uitvoeren van overeenkomsten met Opdrachtgever; - het verrichten van analyses van persoonsgegevens ten behoeve van statistische doeleinden; het voldoen aan wettelijke verplichtingen.
2. Waar de Wet Bescherming Persoonsgegevens stelt dat er uitdrukkelijke toestemming van de betrokkene(n) is vereist, draagt Opdrachtgever er zorg voor dat deze toestemming is verleend.
3. Alle gegevens, verstrekt door Opdrachtgever, blijven toebehoren aan Opdrachtgever. Bij beëindiging van de overeenkomst zal DUENDE de ontvangen gegevens vernietigen dan wel, op verzoek van Opdrachtgever, teruggeven met uitsluiting van gegevens die volgens de wet moeten worden behouden of die noodzakelijk worden geacht voor juridisch verweer in geval van claims.
4. DUENDE neemt passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beveiligen tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking.
5. DUENDE houdt zich het recht voor gebruik te maken van leveranciers voor de hosting en opslag. Opdrachtgever stemt daarmee in, met dien verstande dat DUENDE verantwoordelijk blijft voor de naleving door deze derden van de privacywetgeving.

## Artikel 6: Wijziging van de overeenkomst

1. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.
2. Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed, daarnaast kan dit financiële en/of kwalitatieve consequenties hebben. DUENDE zal Opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.

## Artikel 7: Contractduur; uitvoerings-termijn

1. De overeenkomst tussen DUENDE en Opdrachtgever wordt aangegaan voor 1 jaar, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.
2. Is binnen de looptijd van de overeenkomst voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden een termijn overeengekomen, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van de uitvoeringstermijn dient Opdrachtgever DUENDE derhalve schriftelijk in gebreke te stellen.

## Artikel 8: Honorarium

1. Het honorarium wordt vastgesteld op grond van de geldende tarifiering van DUENDE.
2. Het honorarium en eventuele kosten-ramingen zijn exclusief BTW.
3. De verschuldigde kosten worden periodiek of in elk geval twee wekelijks in rekening gebracht.
4. DUENDE mag het honorarium verhogen wanneer tijdens de uitvoering van de werkzaamheden blijkt dat de oorspronkelijk overeengekomen dan wel verwachte hoeveelheid werk in zodanige mate onvoldoende werd ingeschat bij het sluiten van de overeenkomst, en zulks niet toerekenbaar is aan DUENDE, dat in redelijkheid niet van DUENDE mag worden verwacht de overeengekomen werkzaamheden te verrichten tegen het oorspronkelijk overeengekomen honorarium.
5. Indien na de totstandkoming van de overeenkomst, doch voordat de opdracht geheel is uitgevoerd, lonen en/of prijzen een wijziging ondergaan of de organisatie van Opdrachtgever wijzigingen ondergaat, is DUENDE gerechtigd het overeengekomen tarief dienovereenkomstig aan te passen.
6. DUENDE is gerechtigd de in de overeenkomst genoemde tarieven en/of honoraria jaarlijks te indexeren overeenkomstig de ontwikkeling van de CBS dienstenindex over het voorbije kalenderjaar. Indexatie vindt plaats per 1 januari van elk kalenderjaar.
7. DUENDE zal Opdrachtgever het voornemen tot verhoging van het honorarium of tarief schriftelijk kenbaar maken. DUENDE zal daarbij de omvang van en de datum waarop de verhoging zal ingaan, vermelden.
8. Indien Opdrachtgever de door DUENDE kenbaar gemaakte verhoging van het honorarium of tarief behoudens de aanpassing genoemd in lid 6 van dit artikel niet wenst te aanvaarden, is Opdrachtgever gerechtigd binnen veertien werkdagen na de bedoelde kennisgeving de overeenkomst schriftelijk op te zeggen, dan wel de opdracht te annuleren tegen de in de kennisgeving van DUENDE genoemde datum waarop de prijs- of tariefsaanpassing in werking zou treden.

## Artikel 9: Betaling

1. Betaling door Opdrachtgever dient, zonder aftrek, korting of schuldverrekening, te geschieden binnen de overeengekomen termijnen, doch in geen geval later dan veertien dagen na factuurdatum.
2. Indien Opdrachtgever niet binnen de onder lid 1 van dit artikel genoemde termijn heeft betaald, dan is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim. Opdrachtgever is alsdan een rente verschuldigd van 1% per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is en in welk geval de wettelijke rente geldt. De rente over het opeisbaar bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat Opdrachtgever in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledige bedrag. Het voorgaande zonder nadere ingebrekestelling.
3. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van Opdrachtgever zijn de vorderingen van DUENDE op de Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.
4. DUENDE heeft het recht de door Opdrachtgever gedane betalingen te laten strekken in de eerste plaats in mindering van de kosten (o.a. uren, reiskosten, BTW, enz.), vervolgens in mindering van de opgevallende rente en tenslotte in mindering van de hoofdsom en de

lopende rente. DUENDE kan, zonder daardoor in verzuim te komen, een aanbod tot betaling weigeren, indien Opdrachtgever een andere volgorde voor de toerekening aanwijst. DUENDE kan volledige aflossing van de hoofdsom weigeren, indien daarbij niet eveneens de opengevallen en lopende rente alsmede de kosten worden voldaan.

5. Verplichte verrekening aan externe instanties, schorten de betalingsverplichting van Opdrachtgever niet op.
6. Alle in redelijkheid gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke (incasso-) kosten, die DUENDE maakt als gevolg van de niet nakoming door Opdrachtgever van diens betalingsverplichtingen, komen ten laste van Opdrachtgever.

## Artikel 10: Reclames

1. Reclames met betrekking tot verrichte werkzaamheden en/of het factuurbedrag dienen door Opdrachtgever binnen 5 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 5 werkdagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan DUENDE. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat DUENDE in staat is adequaat te reageren.
2. Reclames als in het eerste lid bedoeld, schorten de betalingsverplichting van Opdrachtgever niet op.
3. In geval van een terecht uitgebrachte reclame heeft DUENDE de keuze tussen aanpassing van het in rekening gebrachte honorarium, het kosteloos verbeteren of opnieuw verrichten van de afgekeurde werkzaamheden of het geheel of gedeeltelijk niet (meer) uitvoeren van de opdrachten tegen een restitutie naar evenredigheid van door Opdrachtgever reeds betaald honorarium.

## Artikel 11: Opzegging

1. Beide partijen kunnen de overeenkomst te allen tijde schriftelijk opzeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van minimaal 4 weken.
2. Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door Opdrachtgever, heeft DUENDE recht op compensatie ter grootte van het daardoor ontstane en aannemelijk te maken omzetverlies, tenzij er feiten en omstandigheden aan de opzegging ten grondslag liggen waarbij DUENDE tekort is geschoten in de nakoming van een wezenlijke verplichting onder de overeenkomst. Voorts is Opdrachtgever alsdan gehouden tot betaling van de declaraties voor tot dan toe verrichte werkzaamheden. De voorlopige resultaten van de tot dan toe verrichte werkzaamheden zullen dan ook onder voorbehoud ter beschikking worden gesteld aan Opdrachtgever.

## Artikel 12: Opschorting en ontbinding

1. DUENDE is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, indien: - Opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet volledig nakomt; - na het sluiten van de overeenkomst DUENDE ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen. In geval er goede grond bestaat te vrezen dat Opdrachtgever slechts gedeeltelijk of niet behoorlijk zal nakomen, is de opschorting slechts toegelaten voor zover de tekortkoming haar rechtvaardigt; - Opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is.
2. Voorts is DUENDE bevoegd de overeenkomst te (doen) ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevergd dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat

ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht.

3. Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van DUENDE op Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien DUENDE de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit de wet en overeenkomst.
4. DUENDE behoudt steeds het recht schadevergoeding te vorderen.

## Artikel 13: Aansprakelijkheid

1. Indien DUENDE aansprakelijk wordt gesteld, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld.
2. Indien DUENDE aansprakelijk is voor directe schade, dan is die aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het bedrag van de door de assuradeur van DUENDE te verstrekken uitkering. In geen geval zal deze aansprakelijkheid van DUENDE verder strekken dan het bedrag van de voor betreffende diensten en/of per dossier verschuldigde honoraria.
3. In afwijking van hetgeen onder lid 2 van dit artikel is bepaald, wordt bij een opdracht met een langere looptijd dan zes maanden, de aansprakelijkheid verder beperkt tot het over de laatste 2 maanden verschuldigde honorariumgedeelte. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan: - de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden; - de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van DUENDE aan de overeenkomst van opdracht te laten beantwoorden, tenzij deze niet aan DUENDE toegerekend kunnen worden; - redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden.
4. DUENDE is nimmer aansprakelijk voor directe en/of indirecte schade indien Opdrachtgever in haar, aan de opdracht gerelateerde, uitvoeringen en acties niet voldoet aan de vigerende wet en regelgeving.
5. DUENDE is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
6. DUENDE staat niet in voor wijzigingen van de vigerende wet en regelgeving binnen 2 maanden na afsluiten van de opdracht, aan deze wijzigingen zijn geen rechten te ontleen.
7. DUENDE staat niet in voor de juiste en volledige overbrenging van de inhoud van een verzonden e-mail, noch voor de tijdige ontvangst daarvan.
8. De in deze voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid voor directe schade gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van DUENDE of haar ondergeschikten.

## Artikel 14: Vrijwaringen

1. Opdrachtgever vrijwaart DUENDE voor aanspraken van derden met betrekking tot rechten van intellectueel eigendom op door de opdrachtgever verstrekte materialen of gegevens, die bij de uitvoering van de overeenkomst worden gebruikt.
2. Indien Opdrachtgever aan DUENDE informatiedragers, elektronische bestanden of software etc. verstrekt, garandeert Opdrachtgever dat daardoor geen inbreuk op eigendoms- of auteursrechten van derden wordt gemaakt, alsmede dat de informatiedragers, elektronische bestanden of software vrij zijn van virussen en defecten.

## Artikel 15: Geheimhouding

1. Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

2. Indien, op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, DUENDE gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken, en DUENDE zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is DUENDE niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is de wederpartij niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade, hierdoor ontstaan.

## **Artikel 16: Intellectuele eigendom en auteursrechten**

1. Onverminderd het overige in deze algemene voorwaarden bepaalde behoudt DUENDE zich de rechten en bevoegdheden voor die DUENDE toekomen op grond van de auteurswet en met betrekking tot producten van de geest.
2. Alle door DUENDE verstrekte stukken, zoals rapporten, adviezen, overeenkomsten, ontwerpen enz., zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door Opdrachtgever en mogen niet door hem zonder voorafgaande toestemming van DUENDE worden veelevoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden gebracht, tenzij uit de aard van de verstrekte stukken anders voortvloeit.
3. DUENDE behoudt het recht de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

## **Artikel 17: Niet-overname personeel**

1. Opdrachtgever zal gedurende de looptijd van de overeenkomst alsmede 12 maanden na beëindiging daarvan op generlei wijze, behoudens nadat goed zakelijk overleg ter zake heeft plaatsgevonden met DUENDE, medewerkers van DUENDE of van ondernemingen waarop DUENDE ter uitvoering van deze overeenkomst beroep heeft gedaan en die betrokken zijn (geweest) bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken. Bij overtreding van deze bepaling verbeurt Opdrachtgever een direct opeisbare boete van € 100.000,- per overtreding te vermeerderen met € 1.500,- voor elke dag dat hij in overtreding is zonder dat daartoe enige voorafgaande kennisgeving of ingebrekestelling vereist is en onverminderd het recht van DUENDE om volledige schadevergoeding te eisen.

## **Artikel 18: Toepasselijk recht/geschillen**

1. Op alle overeenkomsten tussen opdrachtgever en opdrachtnemer waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, is Nederlands recht van toepassing.
2. Alle geschillen die verband houden met overeenkomst tussen Opdrachtgever en DUENDE, waarop deze voorwaarden van toepassing zijn en welke niet tot de competentie van de kantonrechter behoren, worden beslecht door de Arrondissementsrechtbank te Almelo, tenzij het geschillen betreft die geen betrekking hebben op het bedrijf of beroep van Opdrachtgever.
3. In afwijking tot het voorgaande lid staat het de opdrachtgever en -nemer vrij om in onderling overleg het geschil voor te leggen aan een gezamenlijk aan te wijzen arbitragecommissie.

## **Artikel 19: Vindplaats en wijziging en toepassing van de voorwaarden**

1. Deze voorwaarden zijn gedeponereerd ten kantore van de Kamer van Koophandel te Enschede.
2. Van toepassing is steeds de laatst gedeponereerde versie van de algemene voorwaarden