

## ALGEMENE VOORWAARDEN

### Artikel 1. Algemeen

- Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte en overeenkomst tussen Mevrouw C.J.G. Zwart-Hopman, handelend onder Totara hierna te noemen: "Totara", en een Opdrachtgever waarop Totara deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
- De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op overeenkomsten met Totara, voor de uitvoering waarvan door Totara derden dienen te worden betrokken.
- De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd moeten worden, dan blijft het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde volledig van toepassing. Totara en de Opdrachtgever zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel als mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht wordt genomen.
- Indien onduidelijkheid bestaat omtrent de uitleg van één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden, dan dient de uitleg plaats te vinden 'naar de geest' van deze bepalingen.
- Indien zich tussen partijen een situatie voordoet die niet in deze algemene voorwaarden geregeld is, dan dient deze situatie te worden beoordeeld naar de geest van deze algemene voorwaarden.
- Indien Totara niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat Totara in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.

### Artikel 2 Offertes en aanbiedingen

- Alle offertes en aanbiedingen van Totara zijn vrijblijvend, tenzij in de offerte een termijn voor aanvaarding is gesteld. Indien geen aanvaardingstermijn is gesteld, kan aan de offerte of aanbieding op generlei wijze enig recht worden ontleend indien het product waarop de offerte of de aanbieding betrekking heeft in de tussentijd niet meer beschikbaar is.
- De overeenkomst tussen Totara en de opdrachtgever met betrekking tot de uitvoering van de diensten komt tot stand na wilsovereenstemming tussen partijen en wordt vastgelegd op een door de opdrachtgever ondertekende offerte van Totara of een door de opdrachtgever geleverde opdrachtbrief waarop vermeld een uniek opdrachtnummer met referentie naar de offerte of de overeengekomen diensten van Totara. Op het ontbreken van een dergelijk ondertekend stuk in geval van wilsovereenstemming tussen partijen kan slechts door Totara een beroep worden gedaan.
- Totara kan niet aan zijn offertes of aanbiedingen worden gehouden indien de Opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de offertes of aanbiedingen, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
- Bij advisering in een buitenlandse taal is Totara gerechtigd een meerprijs in rekening te brengen, afhankelijk van de betreffende taal.
- Totara behoudt zich het recht voor de prijzen en deze voorwaarden tussentijds te wijzigen. Eventuele wijzigingen hebben evenwel geen betrekking op reeds tot stand gekomen overeenkomsten.
- De in een offerte of aanbieding 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.

### Artikel 3 Contractsduur; uitvoeringstermijnen, risico-overgang, uitvoering en wijziging overeenkomst; prijsverhoging

- Is voor de uitvoering van bepaalde werkzaamheden of voor de levering van bepaalde zaken een termijn overeengekomen of opgegeven, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van een termijn dient de Opdrachtgever Totara derhalve schriftelijk in gebreke te stellen.
- Totara dient daarbij een redelijke termijn te worden geboden om alsnog uitvoering te geven aan de overeenkomst.
- Totara zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Een en ander op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap.
- Totara heeft het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. De toepasselijkheid van Artikel 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
- Indien door Totara of door Totara ingeschakelde derden in het kader van de opdracht werkzaamheden worden verricht op de locatie van de Opdrachtgever of een door de Opdrachtgever aangewezen locatie, draagt de Opdrachtgever kosteloos zorg voor de door diemedewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten.
- Indien de overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd kan Totara de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten totdat de Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- De Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Totara 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 Totara worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Totara zijn verstrekt, heeft Totara het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en / of de uit de vertragung 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 Totara ter beschikking heeft gesteld. Totara is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat Totara is uitgegaan van door de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en / of onvolledige gegevens.
- 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 en 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. Totara 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.
- Indien de overeenkomst wordt gewijzigd, daaronder begrepen een aanulling, dan is Totara gerechtigd om daaraan eerst uitvoering te geven nadat daarvoor akkoord is gegeven door de binnen Totara bevoegde persoon 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 Totara op en is voor de Opdrachtgever geen grond om de overeenkomst op te zeggen of te annuleren.
- Zonder daarmee in gebreke te komen, kan Totara een overeenkomst weigeren. Indien dit in kwalitatief en / of kwantitatief opzicht gevolgd zou kunnen hebben bijvoorbeeld voor de in dat kader te verrichten werkzaamheden of te leveren zaken.
- Indien de Opdrachtgever in gebreke komt in de deugdelijke nakoming van hetgeen waartoe hij jegens Totara gehouden is, dan is de Opdrachtgever aansprakelijk voor alle schade aan de zijde van Totara daardoor direct of indirect ontstaan.
- Indien Totara met de Opdrachtgever een vast honorarium of vaste prijs overeenkomt, dan is Totara niettemin te allen tijde gerechtigd tot verhoging van dit honorarium of deze prijs zonder dat om de overeenkomst om die reden te ontbinden, indien de verhoging van de prijs voortvloeit uit een bevoegdheid of verplichting ingevolge de wet- of regelgeving of haar oorzaak vindt in een stijging van de prijs van grondstoffen, lonen en cetera of op andere gronden die bij het aangaan van de overeenkomst redelijkerwijs niet voorzienbaar waren.

### Artikel 4 Opschorting, ontbinding en tussentijdse opzegging van de overeenkomst

- Voorts is Totara 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 Totara kan worden gevergd.
- Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van Totara op de Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien Totara de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit de wet en overeenkomst.
- Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door Totara, zal Totara in overleg met de Opdrachtgever zorgdragen 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 Totara 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 Totara anders aangeeft.
- In geval van liquidatie, van (aanvraag van) surseance van betaling of faillissement, van beslaglegging - indien en voor zover het beslag niet binnen drie maanden is opgeheven - ten laste van de Opdrachtgever, van schuldsanering of een andere omstandigheid waardoor de Opdrachtgever niet langer vrijelijk over zijn vermogen kan beschikken, staat het Totara vrij om de overeenkomst terstond en met directe ingang op te zeggen danwel de order of overeenkomst te annuleren, zonder enige verplichting zijnerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling. De vorderingen van Totara op de Opdrachtgever zijn in dat geval onmiddellijk opeisbaar.
- 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.
- Annuleringen dienen altijd door de opdrachtgever schriftelijk te worden gemeld bij Totara. Een annulering per fax of email is pas definitief als Totara daarna alsnog een schriftelijke bevestiging binnen vijf werkdagen per post ontvangt.

### Artikel 5 Overmacht

- Totara 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.
- Totara 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.
- Voorzoveel Totara 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 Totara 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 6 Betaling en incassokosten

- Betaling dient steeds te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door Totara aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd, tenzij schriftelijk anders door Totara aangegeven. Totara is gerechtigd om periodiek te factureren.
- Indien de Opdrachtgever in gebreke of in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de Opdrachtgever. De buitengerechtelijke kosten worden berekend op basis van hetgeen in de Nederlandse incassoreguleerij gebruikelijk is, momenteel de berekeningsmethode volgens Rapport Voorwerk II. Indien Totara echter hogere kosten ter incasso heeft gemaakt die redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen de werkelijk gemaakte kosten voor vergoeding in aanmerking. De eventuele gemaakte gerechtelijke en executiekosten zullen eveneens op de Opdrachtgever worden verhaald. De Opdrachtgever is over de verschuldigde incassokosten eveneens rente verschuldigd.

### Artikel 7 Eigendomsvoorbehoud

- Het door in het kader van de overeenkomst Totara geleverde blijft eigendom van Totara totdat de Opdrachtgever alle verplichtingen uit de met Totara gesloten overeenkomst(en) deugdelijk is nagekomen.
- Eventuele reclames dienen op straffe van vervel binnen een redelijke termijn, doch uiterlijk binnen 10 werkdagen na verzenddatum van de factuur aan Totara in de aansprakelijkheid van Totara kenbaar worden gemaakt.

### Artikel 8 Aansprakelijkheid

- Totara is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat Totara is uitgegaan van door of namens de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en / of onvolledige gegevens.
- Indien Totara aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid van Totara beperkt tot maximaal de factuurwaarde van de order, althans tot dat gedeelte van de order waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
- De aansprakelijkheid van Totara is in ieder geval steeds beperkt tot het bedrag der uitkering van zijn verzekeraar in voorkomend geval.
- Totara is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade.
- 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 Totara aan de overeenkomst te laten beantwoorden, voor zoveel deze aan Totara toegerekend kunnen worden en redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden. Totara is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
- De in dit Artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van Totara of zijn leidinggevende ondergeschikten.
- Totara is niet aansprakelijk voor door derden om welke reden dan ook niet verstrekte subsidies of vergoedingen.

### Artikel 9 Vrijwaring

- De Opdrachtgever vrijwaart Totara voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en waarvan de oorzaak aan andere dan aan Totara toerekenbaar is. Indien Totara uit dien hoofde door derden mocht worden aangesproken, dan is de Opdrachtgever gehouden Totara zowel buiten als in rechte bij te staan en onverwijld al hetgeen te doen dat van hem in dat geval verwacht mag worden.
- Mocht de Opdrachtgever in gebreke blijven in het nemen van adequate maatregelen, dan is Totara, zonder ingebrekestelling, gerechtigd zelf daartoe over te gaan. Alle kosten en schade aan de zijde van Totara en derden daardoor ontstaan, komen integraal voor rekening en risico van de Opdrachtgever.

### Artikel 10 Intellectuele eigendom

- Totara behoudt zich de rechten en bevoegdheden voor die hem toekomen op grond van de Auteurswet en andere intellectuele wet- en regelgeving. Totara heeft het recht de door de uitvoering van een overeenkomst aan zijn zijde toegenomen kennis ook voor andere doeleinden te gebruiken, voorzover hierbij geen strikt vertrouwelijke informatie van de Opdrachtgever ter kennis van derden wordt gebracht.
- Alle opdrachtgevergegevens worden slechts conform geldende bepalingen aangewend en slechts gebruikt ten behoeve van de diensten van Totara. Gegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk ten behoeve van de diensten of verplicht door wettelijke voorschriften of bevoegde instanties.
- Totara is niet aansprakelijk voor onjuiste gebruik en/of toepassing door de opdrachtgever gebruikte c.q. verstrekte werkmethode.

### Artikel 11 Toepasselijk recht en geschillen

- Op alle rechtsbetrekkingen waarbij Totara partij is, is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing, ook indien aan een verbintenis geheel of gedeeltelijk in het buitenland uitvoering wordt gegeven of indien de bij de rechtsbetrekking betrokken partij aldaar woonplaats heeft. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitgesloten.
- De rechter in de vestigingsplaats van Totara is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft. Niettemin heeft Totara het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.
- Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

### Artikel 12 Vindplaats en wijziging voorwaarden

- Van toepassing is steeds de laatste versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van het totstandkomen van de rechtsbetrekking met Totara.
- De Nederlandse tekst van de algemene voorwaarden is steeds bepalend voor de uitleg daarvan.