

Algemene voorwaarden voor het leveren van diensten en het verrichten van werkzaamheden door Bast Kwaliteitsbeheer BV gevestigd in Hoenderloo en zoals gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel Apeldoorn onder nummer 58470697

Artikel 1. Toepasselijkheid en geldigheid van deze voorwaarden

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle afspraken en werkzaamheden tussen Bast Kwaliteitsbeheer en de klant. Eventuele afwijkingen moeten schriftelijk worden afgesproken. Als er onduidelijkheid is, geldt de intentie van deze voorwaarden.
2. De algemene voorwaarden van Bast Kwaliteitsbeheer gaan boven die van de klant.
3. Veranderingen of toevoegingen aan de algemene voorwaarden zijn alleen geldig als ze duidelijk en schriftelijk zijn afgesproken. Akkoord gaan met deze wijzigingen betekent niet automatisch dat dezelfde voorwaarden gelden voor andere afspraken tussen Bast Kwaliteitsbeheer en de klant of een derde partij.
4. Bij onduidelijkheid over de uitleg van deze voorwaarden moet de interpretatie in lijn zijn met de bedoeling van de bepalingen.
5. Situaties die niet in deze voorwaarden staan, moeten beoordeeld worden volgens de bedoeling van deze voorwaarden tussen de partijen.

Artikel 2. De aanbidding

1. Bast Kwaliteitsbeheer werkt de aanbidding van haar activiteiten op het gebied van Kwaliteitsbeheer uit in een projectvoorstel. Het projectvoorstel en de algemene voorwaarden bieden de basis van de overeenkomsten waarin Bast Kwaliteitsbeheer diensten of goederen aanbiedt en uitvoert;
2. Het projectvoorstel bevat details over de opdracht, de aanpak, de verdeling van taken en het prijsvoorstel.
3. De aanbidding is vrijblijvend. Past na bevestiging van Bast Kwaliteitsbeheer niet als deze niet door beide partijen is aanvaard.
4. Bast Kwaliteitsbeheer heeft het recht om binnen 2 werkdagen na aanvaarding van de aanbidding, deze te herroepen.
5. Als er een tegenstrijdigheid is tussen deze voorwaarden en de opdrachtbevestiging, geldt wat in de aanvullende opdrachtbevestiging staat.
6. Als een bepaling in deze voorwaarden ongeldig is, blijven de andere bepalingen geldig. De ongeldige bepaling wordt vervangen door een geldige bepaling die zo dicht mogelijk bij het beoogde effect komt.

Artikel 3: Informatieverstrekking door klant of derde

1. De klant of een derde partij moet alle nodige informatie en documenten die Bast Kwaliteitsbeheer aangeeft nodig te hebben voor een goede uitvoering van de opdracht, op tijd en op de gewenste manier verstrekken;
2. De klant of een derde partij moet Bast Kwaliteitsbeheer direct op de hoogte stellen van feiten en omstandigheden die relevant kunnen zijn voor de opdracht.
3. De opdrachtgever of een derde partij is er verantwoordelijk voor dat de informatie die wordt verstrekt juist, volledig en betrouwbaar is.
4. Als er vertraging of extra werk ontstaat in de uitvoering van de opdracht door het niet op tijd, of niet adequaat verstrekken van de benodigde informatie en documenten, komen de extra kosten voor rekening van de opdrachtgever;

Artikel 4: Uitvoering van de opdracht

1. Bast Kwaliteitsbeheer bepaalt hoe de opdracht wordt uitgevoerd en door wie (welke werknemer of partner waarmee wordt samengewerkt), rekening houdend met de wensen van de opdrachtgever.
2. Bast Kwaliteitsbeheer kan extra taken uitvoeren en hiervoor kosten in rekening brengen als de opdrachtgever hier vooraf toestemming voor heeft gegeven. Toestemming is niet nodig als het extra werk onder de verantwoordelijkheid van Bast Kwaliteitsbeheer valt.
3. Bast Kwaliteitsbeheer maakt een planning voor de uitvoer van diensten. In overleg kan ervoor gekozen worden om de diensten in één keer of in delen te leveren. Als we spreken over levering van dienstverlening bedoelen we ook de levering van deelstappen.
4. Geen van de partijen mag tijdens de uitvoering van de opdracht en binnen een jaar na beëindiging daarvan personeel van de wederpartij in dienst nemen of met dit personeel over indiensttreding onderhandelen zonder overleg met de wederpartij.

Artikel 5: Prijzen

1. De afgesproken prijzen zijn exclusief btw en andere heffingen (zoals reis en verblijf kosten), tenzij anders afgesproken
2. Het is mogelijk dat in sterk gewijzigde (economische) situaties Bast Kwaliteitsbeheer redelijke kostenstijgingen kan doorberekenen. De opdrachtgever zal hiervan (schriftelijk) op de hoogte worden gesteld.
3. Indien nodig kan Bast Kwaliteitsbeheer voor een goede uitvoering van de opdracht derden inschakelen, waarvan de kosten aan de opdrachtgever worden doorberekend.

Artikel 6: voortijdige beëindiging van de opdracht

1. Bast Kwaliteitsbeheer heeft het recht om de opdracht te annuleren zonder dat er schadevergoeding van toepassing is bij volgende gevallen:
 - a) Bij niet-betaling door de opdrachtgever van een opeisbaar bedrag.
 - b) Bij overlijden van de opdrachtgever.
 - c) Indien de opdrachtgever failliet wordt verklaard.
 - d) Indien surseance van betaling wordt aangevraagd.

- e) Indien de opdrachtgever als rechtspersoon of vennootschap onder firma (vof) wordt ontbonden.
 - f) Indien de exploitatie van het bedrijf wordt gestaakt.
2. Bij één van bovenstaande omstandigheden is elke vordering van Bast Kwaliteitsbeheer onmiddellijk opeisbaar.

Artikel 7: Annulering van de opdracht

1. Als binnen 5 werkdagen voor aanvang van de opdracht, deze wordt geannuleerd wordt geen declaratie in rekening gebracht;
2. Bij annulering binnen een termijn van 5 werkdagen voor de aanvang van de opdracht wordt 50% van de geoffreerde declaratie in rekening gebracht.
3. Tijdens de uitvoering van opdrachten worden bedrijfsbezoeken of afspraken op vooraf afgesproken locaties gepland. In het geval van annulering binnen 24 uur voor de afspraak, worden de geplande tijd en de berekende reiskosten conform de overeengekomen tarieven in rekening gebracht.
4. Indien sprake is van overmacht is deze regeling niet van toepassing.

Artikel 8: Overmacht

1. Bast Kwaliteitsbeheer mag de overeenkomst geheel of gedeeltelijk stoppen als ze door oncontroleerbare omstandigheden niet aan haar verplichtingen kan voldoen. In dit geval is geen schadevergoeding verschuldigd.
2. Als de prestatie niet binnen redelijke tijd kan worden uitgevoerd, wordt dit beschouwd als blijvende tekortkoming.
3. Als de prestatie wel binnen redelijke tijd mogelijk is, kan de opdrachtgever niet opzeggen. Bast Kwaliteitsbeheer hoeft geen schadevergoeding te betalen, maar de prestatieverplichting wordt tijdelijk gestaakt. Het recht op betaling voor reeds gemaakt werk blijft behouden.

Artikel 9: Behoud van eigendom en omgaan met intellectueel eigendom

1. De diensten die Bast Kwaliteitsbeheer aan de opdrachtgever levert, blijven eigendom van Bast Kwaliteitsbeheer totdat de opdrachtgever alles heeft betaald. Dit geldt voor de overeenkomst en andere soortgelijke afspraken, voor al het werk dat al is gedaan en nog moet worden gedaan.
2. De opdrachtgever mag de producten met intellectuele eigendomsrechten van Bast Kwaliteitsbeheer, zoals computerprogramma's, systeemontwerpen, adviezen, en andere soortgelijke producten, niet kopiëren, openbaar maken, of exploiteren.
3. Zonder schriftelijke toestemming van Bast Kwaliteitsbeheer is het klant of derde niet toegestaan genoemde producten aan derden te verstrekken, behalve voor het verkrijgen van een deskundig oordeel over de uitvoering van werkzaamheden door Bast Kwaliteitsbeheer.

Artikel 9: Betalingsvoorwaarden

1. De opdrachtgever betaalt het factuurbedrag (al dan niet in delen) zoals vermeld in het geaccepteerde projectvoorstel. Dit projectvoorstel is ook de offerte
2. In projectvoorstellen kunnen meer of minder uren worden aangegeven, met een maximum wat in rekening wordt gebracht.
3. Er kunnen ook prijzen, tarieven en projectvoorwaarden op andere wijze door Bast Kwaliteitsbeheer worden gecommuniceerd. Zoals voor aanvullingen die in een email worden overeengekomen inclusief voorgestelde prijs.
4. Facturen moeten binnen 4 weken na de verzenddatum worden voldaan door de opdrachtgever.
5. Als niet op tijd wordt betaald vervalt het recht op korting. Niet-tijdige betaling leidt automatisch tot in gebreke zijn, zonder dat er een waarschuwing nodig is. Ook bij uitstel van betaling of faillissement van de opdrachtgever wordt automatisch gesproken van wanbetaling.
6. De dag vermeld op het bank-/giroafschrift geldt als de dag van betaling.
7. Elke factuur wordt beschouwd als een afzonderlijke betaling die de opdrachtgever aan Bast Kwaliteitsbeheer verschuldigd is.
8. In geval van wanbetaling heeft Bast Kwaliteitsbeheer het recht om:
 - a. De geleverde diensten terug te nemen.
 - b. Rente te vragen over het openstaande bedrag, berekend tegen 5% bovenop de rente van de Nederlandse Bank, vanaf de dag van het verzuim tot de dag van volledige betaling, per dag opeisbaar.
 - c. Incassokosten te vragen, zowel gerechtelijke als buitengerechtelijke. De buitengerechtelijke incassokosten zijn verschuldigd zodra Bast Kwaliteitsbeheer hulp inschakelt van een gerechtsdeurwaarder of een jurist/advocaat. Deze kosten bedragen minimaal 20% van de hoofdsom plus rente, met een minimum van € 150,-.
9. In de situatie waarbij de opdrachtgever wanbetaling heelt laten zien, kan ervoor gekozen worden voorafgaand aan de dienstverlening de factuur te versturen en dat pas na het voldaan van de verstuurd factuur de dienstverlening wordt uitgevoerd.

Artikel 10: Klachtenregeling

1. Bast Kwaliteitsbeheer heeft een klachtenprocedure en behandelt klachten volgens deze procedure
2. Deze procedure heeft als doel om klachten over de uitvoering van de overeenkomst, adequaat, vlot, volledig en duidelijk in behandeling te nemen;
3. Daartoe moet de opdrachtgever klachten spoedig (binnen 7 dagen) melden aan Bast Kwaliteitsbeheer zodra de opdrachtgever problemen opmerkt.

4. Klachten die bij Bast Kwaliteitsbeheer zijn ingediend, worden binnen 30 dagen beantwoord vanaf de ontvangst. Als een klacht langer duurt om te verwerken, stuurt Bast Kwaliteitsbeheer binnen 30 dagen een ontvangstbevestiging met een indicatie van wanneer de klant of derde een meer gedetailleerd antwoord kan verwachten.

Artikel 11: Aansprakelijkheid en vrijwaringen

1. Bast Kwaliteitsbeheer staat ervoor om dienstverlening uit te voeren conform het projectvoorstel. Bast Kwaliteitsbeheer is niet verantwoordelijk voor schade die ontstaan na situaties uit artikel 3.
2. Bast Kwaliteitsbeheer is niet aansprakelijk voor directe of indirecte schade, inclusief bijkomende schade, door een fout van Bast Kwaliteitsbeheer of personen die door Bast Kwaliteitsbeheer zijn ingeschakeld, behalve bij opzet en/of grove schuld.
3. Als Bast Kwaliteitsbeheer volgens de genoemde voorwaarden aansprakelijk is, is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat gedekt is onder de (bedrijfs-)aansprakelijkheidsverzekering van Bast Kwaliteitsbeheer. Als de verzekering niet uitbetaalt, is de aansprakelijkheid maximaal twee keer het factuurbedrag van de overeenkomst, maar nooit meer dan € 2.000.
4. De opdrachtgever moet actie ondernemen om de schade te beperken. Bast Kwaliteitsbeheer heeft het recht om de schade te herstellen of te verminderen door reparatie of verbetering van de uitgevoerde werkzaamheden.
5. De opdrachtgever beschermt Bast Kwaliteitsbeheer als er claims door derden worden ingediend (zoals klanten van opdrachtgevers) waarvoor Bast Kwaliteitsbeheer niet aansprakelijk is volgens het voorgaande.
6. De bewijslast voor mogelijke aansprakelijkheid van Bast Kwaliteitsbeheer ligt bij de opdrachtgever.

Artikel 12: Elektronische communicatie

1. Tijdens de werkzaamheden kunnen Bast Kwaliteitsbeheer en klant of derde met elkaar communiceren via elektronische middelen.
2. Bast Kwaliteitsbeheer is niet aansprakelijk voor eventuele schade die kan ontstaan door het gebruik van elektronische communicatiemiddelen. Dit omvat schade door niet-aflevering of vertraging, onderschepping of manipulatie door derden, virussen, en problemen met het telecommunicatienetwerk of andere benodigde middelen, tenzij er sprake is van opzet of grove schuld.
3. Bast Kwaliteitsbeheer en klant of derde zullen redelijke maatregelen nemen om deze risico's te voorkomen.

Artikel 13: Toepasselijk recht

Nederlands recht is van toepassing op alle overeenkomsten en verbintenissen met Bast Kwaliteitsbeheer.

Artikel 14: Wijziging

Bast Kwaliteitsbeheer mag de Algemene Voorwaarden aanpassen. De veranderingen gaan in op de aangegeven datum van de wijziging. De actuele versie van de Algemene Voorwaarden zijn te vinden op de website van Bast Kwaliteitsbeheer.

Artikel 15: Geschillen

Alle geschillen die mochten ontstaan uit een overeenkomst waarop deze regels van toepassing zijn en waarin een kortgeding wordt aangevraagd door (een van) de partijen, worden berecht door een Nederlandse rechtbank. Behalve als het gaat om kleinere geschillen die onder de kantonrechter vallen en het niet is toegestaan om daarvan af te wijken.