



Algemene voorwaarden
ESTENTIE | consulting & (business) coaching
augustus 2019

1. *Werkingsfeer*

- 1.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, werkzaamheden, offertes en overeenkomsten voor consulting, (business) coaching en overige opdrachten tussen ESTENTIE en haar opdrachtgevers (zowel bedrijf als consument), respectievelijk hun rechtsopvolgers.
- 1.2. Deze algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op overeenkomsten met ESTENTIE, voor de uitvoering waarbij derden dienen te worden betrokken.
- 1.3. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere algemene voorwaarden van de opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.4. Indien gebleken is dat één of meer bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig of vernietigbaar zijn, dan blijven de Algemene Voorwaarden voor al het overige in stand. In geval van deze situatie treden ESTENTIE en de Opdrachtgever in overleg met het doel nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen.
- 1.5. Afwijkingen van de overeenkomst en algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze schriftelijk en uitdrukkelijk met ESTENTIE zijn overeengekomen.
- 1.6. Indien ESTENTIE niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat ESTENTIE in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.

2. *Offertes en opdrachtbevestigingen*

- 2.1. Aanbiedingen en/of offertes worden schriftelijk en/of elektronisch gedaan, tenzij spoedeisende omstandigheden dit onmogelijk maken.
- 2.2. Alle aanbiedingen en/of offertes van ESTENTIE zijn vrijblijvend, tenzij in de offertes en opdrachtbevestigingen een termijn voor aanvaarding is gesteld. Indien er in de offertes en opdrachtbevestigingen een termijn voor aanvaarding is gesteld vervallen de offertes en opdrachtbevestigingen wanneer deze termijn is verlopen.
- 2.3. ESTENTIE kan niet aan zijn aanbiedingen en/of offertes worden gehouden indien de opdrachtgever, naar termen van redelijkheid en billijkheid en in het maatschappelijk verkeer gangbare opvattingen, had behoren te begrijpen dat de offertes en opdrachtbevestigingen dan wel een onderdeel daarvan een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
- 2.4. Indien de aanvaarding, al dan niet op ondergeschikte punten, afwijkt van het in de offertes en opdrachtbevestiging opgenomen aanbod dan is ESTENTIE daaraan niet gebonden. De Overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij ESTENTIE anders aangeeft.
- 2.5. Een samengestelde prijsopgave verplicht ESTENTIE niet tot levering van een deel van de in de offertes en opdrachtbevestigingen begrepen zaken tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
- 2.6. Offertes en opdrachtbevestigingen gelden niet automatisch voor toekomstige orders of nabestellingen.
- 2.7. Offertes en opdrachtbevestigingen zijn gebaseerd op de informatie die door de opdrachtgever is verstrekt. De opdrachtgever staat ervoor in, dat hij naar beste eer en geweten daarbij alle relevante informatie ten behoeve van de samenwerking heeft verstrekt of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor de offertes en opdrachtbevestigingen.
- 2.8. Indien de voorgaande gegevens en instructies niet of niet tijdig worden verstrekt, dan heeft ESTENTIE het recht de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten. De extra kosten die worden gemaakt door de vertraging zijn voor rekening van de Opdrachtgever.

3. Totstandkoming overeenkomst

- 3.1. De Overeenkomst komt tot stand door tijdige aanvaarding door de Opdrachtgever van de offerte of opdrachtbevestiging van ESTENTIE.

4. Duur overeenkomst

- 4.1. De overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd, tenzij uit de aard van de Overeenkomst anders voortvloeit of indien partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeen zijn gekomen.

5. Terbeschikkingstelling van informatie, medewerkers en werkruimte door de opdrachtgever

- 5.1. Om de uitvoering van de opdracht goed en zoveel mogelijk volgens het geplande tijdschema te laten verlopen, verstrekt de opdrachtgever tijdig alle informatie, documenten en gegevens die de adviseurs/coaches van ESTENTIE nodig hebben. Dit geldt ook voor de terbeschikkingstelling van medewerkers van de eigen organisatie van de opdrachtgever, die bij de werkzaamheden van ESTENTIE betrokken (zullen) zijn. Als de adviseurs/coaches van ESTENTIE daarom verzoeken, verschaft de opdrachtgever op zijn locatie kosteloos een eigen werkruimte met telefoon- en internetaansluiting.

6. Het betrekken van derden bij de opdrachtn uitvoering

- 6.1. Het betrekken of inschakelen van derden bij de opdrachtn uitvoering door de opdrachtgever of door ESTENTIE geschiedt uitsluitend in onderling overleg.
6.2. De toepassing van artikelen 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 van het Burgerlijk Wetboek wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

7. Uitvoering overeenkomst

- 7.1. Deze verplichting kan getypeerd worden als een “inspanningsverplichting”, omdat het bereiken van het beoogde resultaat nooit kan worden gegarandeerd. ESTENTIE garandeert derhalve dat de door zijn adviseurs/coaches verrichte werkzaamheden beantwoorden aan de overeenkomst en deugdelijk worden uitgevoerd.
7.2. Het beoogde resultaat is deels afhankelijk van de eigen verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever. Van de Opdrachtgever wordt daarom verwacht dat hij zich inspant en openstelt om een beoogd resultaat te behalen.
7.3. ESTENTIE zal de verrichte diensten naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.
7.4. ESTENTIE heeft het recht om de Overeenkomst in fasen uit te voeren.
7.5. Indien de Overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd, heeft ESTENTIE het recht om elk uitgevoerd gedeelte afzonderlijk te factureren en daarvoor betaling te verlangen. Indien en zolang deze factuur door de Opdrachtgever niet wordt betaald, is ESTENTIE niet verplicht tot uitvoering van de volgende fase en heeft zij het recht de Overeenkomst op te schorten.
7.6. Indien de Overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd, heeft ESTENTIE het recht de uitvoering van die onderdelen die tot de volgende fase of fasen behoren op te schorten totdat de Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
7.7. Het annuleren of verplaatsen van een coaching afspraak, dient minimaal 24 uur schriftelijk doorgegeven te worden aan ESTENTIE. Coaching afspraken die later worden afgezegd – zonder geldige reden (overmacht) - worden in rekening gebracht.

8. Tarieven en kosten van de opdracht

- 8.1. Ten aanzien van de Opdrachtgever in de hoedanigheid van Consument zijn het Honorarium en/of de tarieven in euro's uitgedrukt, inclusief BTW en andere heffingen van overheidswege, tenzij anders aangegeven.
8.2. Ten aanzien van de Opdrachtgever in de hoedanigheid van Bedrijf zijn het Honorarium en/of tarieven in euro's uitgedrukt, exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege, tenzij anders aangegeven.
8.3. Met betrekking tot de tarieven en de daarop gebaseerde kostenramingen staat in de offerte of opdrachtbevestiging aangegeven, of daarin zijn begrepen: de secretariaatskosten, reis- en verblijfkosten en andere opdracht gebonden kosten. Voor zover deze niet zijn inbegrepen, kunnen ze afzonderlijk worden berekend.
8.4. In het honorarium zijn geen rentekosten opgenomen, tenzij in de offerte of opdrachtbevestiging anders is vermeld.

- 8.5. Voor de bepaling van het aantal kilometers voor de reiskostenvergoeding wordt gebruik gemaakt van de berekening in Moneymonk (boekhoudsysteem) en gerekend vanaf het vestigingsadres van ESTENTIE.

9. Uitvoeringstermijnen

- 9.1. De werkzaamheden zullen worden uitgevoerd binnen een door ESTENTIE opgegeven termijn.
9.2. Indien voor de uitvoering van bepaalde werkzaamheden een termijn is overeengekomen of opgegeven, dan is die termijn slechts indicatief en nimmer te beschouwen als een fatale termijn.
9.3. Indien ESTENTIE gegevens of instructies nodig heeft van de Opdrachtgever, die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst, vangt de uitvoeringstermijn aan nadat de Opdrachtgever deze aan ESTENTIE heeft verstrekt.
9.4. Bij overschrijding van een uitvoeringstermijn dient de Opdrachtgever ESTENTIE schriftelijk in gebreke te stellen, waarbij ESTENTIE alsnog een redelijke termijn wordt geboden om uitvoering te geven aan de Overeenkomst.
9.5. Een ingebrekestelling is niet nodig wanneer de levering blijvend onmogelijk is geworden of anderszins is gebleken dat ESTENTIE zijn verplichtingen uit de Overeenkomst niet zal nakomen. Gaat ESTENTIE binnen deze termijn niet over tot uitvoering, dan heeft de Opdrachtgever het recht de Overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden en/of schadevergoeding te verlangen.

10. Betalingsvoorwaarden

- 10.1. Betaling vindt plaats door middel van overmaking op een door ESTENTIE aangewezen bankrekening op het tijdstip van de koop of levering, tenzij anders is overeengekomen. Overmaking geschiedt middels een factuur.
10.2. Betaling kan zowel voor- als achteraf geschieden. Afspraken hierover worden in het voorstel opgenomen.
10.3. Betaling achteraf dient te geschieden binnen 14 dagen na de factuurdatum, op een door ESTENTIE aan te geven wijze en in de valuta waarin is gefactureerd, tenzij anders overeengekomen.
10.4. De Opdrachtgever is niet bevoegd op het verschuldigde enig bedrag wegens een door hem gestelde tegenvordering in mindering te brengen.
10.5. ESTENTIE is gerechtigd de in de voorliggende periode verrichte werkzaamheden aan de Opdrachtgever te factureren. Facturatie kan vooraf, achteraf, per sessie of maandelijks plaatsvinden.
10.6. Bezwaren tegen de hoogte van de factuur schorten de betalingsverplichting niet op.
10.7. Na het verstrijken van 14 dagen na de factuurdatum is de Opdrachtgever, zonder ingebrekestelling, van rechtswege in verzuim. De Opdrachtgever is vanaf het moment van in verzuim treden over het opeisbare bedrag een rente verschuldigd van 2% per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is.
10.8. Na die vervaldag wordt wettelijke rente in rekening gebracht. Indien de betaling achterwege blijft, kan ESTENTIE met een beroep op de onzekerheidsexceptie de uitvoering van de opdracht opschorten.
10.9. In geval van faillissement, surseance van betaling of curatele zijn de vorderingen van ESTENTIE en de verplichtingen van de Opdrachtgever jegens ESTENTIE onmiddellijk opeisbaar.

11. Wijziging van de opdracht c.q. meerwerk

- 11.1. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de overeenkomst te wijzigen of aan te vullen, stelt ESTENTIE de opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De partijen zullen dan tijdig en in onderling overleg overgaan tot aanpassing van de overeenkomst.
11.2. Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. ESTENTIE zal de Opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen. De nieuwe afspraken worden schriftelijk vastgelegd en bevestigd.
11.3. Indien de wijziging van of aanvulling op de Overeenkomst financiële, kwantitatieve en/of kwalitatieve gevolgen zal hebben, zal ESTENTIE de Opdrachtgever hierover van tevoren inlichten.
11.4. Indien een vast Honorarium en/of tarief is overeengekomen, zal ESTENTIE daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de Overeenkomst van invloed is op de prijs. Hierbij zal ESTENTIE proberen, voor zover mogelijk, vooraf een prijsopgave te doen.
11.5. ESTENTIE zal geen meerkosten in rekening kunnen brengen indien de wijziging of aanvulling het gevolg is van omstandigheden die aan ESTENTIE kunnen worden toegerekend.
11.6. Wijzigingen in de oorspronkelijk gesloten Overeenkomst tussen de Opdrachtgever en ESTENTIE zijn pas geldig vanaf het moment dat deze wijzigingen middels een aanvullende of gewijzigde Overeenkomst schriftelijk zijn aanvaard door beide partijen.

12. Incassokosten

- 12.1. 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.
- 12.2. Ten aanzien van de buitengerechtelijke (incasso)kosten heeft ESTENTIE, voor zover de opdrachtgever handelt in de hoedanigheid als Bedrijf, in afwijking van artikel 6:96 lid 5 van het Burgerlijk Wetboek en het besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten, recht op een vergoeding van 15% van de totaal openstaande hoofdsom met een minimum van € 90 voor iedere factuur die geheel of gedeeltelijk niet voldaan is.
- 12.3. Ten aanzien van de buitengerechtelijke (incasso)kosten heeft ESTENTIE, voor zover de opdrachtgever handelt in de hoedanigheid van consument, recht op de wettelijke maximale toegestane vergoeding zoals bepaalt in het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke (incasso)kosten.
- 12.4. ESTENTIE heeft pas recht op een vergoeding van de buitengerechtelijke (incasso)kosten, nadat ESTENTIE de opdrachtgever na het intreden van het verzuim een aanmaning heeft gestuurd om de openstaande factuur of facturen binnen veertien dagen te voldoen.
- 12.5. De eventuele gemaakte redelijke gerechtelijke en executiekosten komen eveneens voor rekening van de opdrachtgever.

13. Opschorting

- 13.1. Indien de Opdrachtgever een verplichting uit de Overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt, heeft ESTENTIE het recht de nakoming van de daartegenover staande verplichting op te schorten. Bij gedeeltelijke of niet-behoorlijke nakoming is opschorting slechts toegestaan, voor zover de tekortkoming dat rechtvaardigt.
- 13.2. Voorts is ESTENTIE bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten indien:
 - Na het sluiten van de Overeenkomst ESTENTIE omstandigheden ter kennis zijn gekomen die goede grond geven te vrezen dat de Opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen;
 - De Opdrachtgever bij het sluiten van de Overeenkomst verzocht is om zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is;
 - Zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de Overeenkomst onmogelijk is of dat ongewijzigde instandhouding van de Overeenkomst in redelijkheid niet van ESTENTIE kan worden gevergd.
- 13.3. ESTENTIE behoudt het recht om schadevergoeding te vorderen.

14. Tussentijdse beëindiging van de opdracht

- 14.1. Partijen kunnen de overeenkomst voortijdig eenzijdig beëindigen, indien één van hen van mening is dat de opdrachtuitvoering niet meer kan plaatshebben conform de bevestigde offerte of opdrachtbevestiging en eventuele additionele opdrachtspecificaties. Dit dient gemotiveerd en schriftelijk aan de wederpartij te worden bekendgemaakt.
- 14.2. Indien hiertoe door de opdrachtgever besloten wordt, heeft ESTENTIE vanwege het ontstane en aannemelijk te maken bezettingsverlies recht op compensatie, waarbij de tot dan toe gemaakte uren en onkosten als uitgangspunt worden genomen.
- 14.3. ESTENTIE mag van haar bevoegdheid tot voortijdige beëindiging slechts gebruik maken als ten gevolge van feiten en omstandigheden die zich aan haar invloed onttrekken of haar niet zijn toe te rekenen, voltooiing van de opdracht in redelijkheid niet kan worden gevergd. ESTENTIE behoudt daarbij aanspraak op betaling van de declaraties voor tot dan toe verrichte werkzaamheden, waarbij aan de opdrachtgever onder voorbehoud de voorlopige resultaten van het tot dan toe verrichte werk ter beschikking zullen worden gesteld.

15. Ontbinding

- 15.1. Indien de Opdrachtgever een verplichting uit de Overeenkomst niet, niet volledig, niet tijdig of niet behoorlijk nakomt, is ESTENTIE bevoegd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden, tenzij de tekortkoming gezien haar geringe betekenis de ontbinding niet rechtvaardigt.
- 15.2. Voorts is ESTENTIE bevoegd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden, indien:
 - na het sluiten van de Overeenkomst ESTENTIE omstandigheden ter kennis zijn gekomen die goede grond geven te vrezen dat de Opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen;
 - de Opdrachtgever bij het sluiten van de Overeenkomst verzocht is om zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is;

ESTENTIE | consulting & business coaching * Landsteinerweg 6, 9761 HG Eelde * info@estentie.nl *

www.estentie.nl * KvK-nummer: 68724446

- door de vertraging aan de zijde van de Opdrachtgever niet langer van ESTENTIE kan worden geveerd dat hij de Overeenkomst tegen de oorspronkelijk overeengekomen condities zal nakomen;
 - zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet van ESTENTIE kan worden geveerd;
 - de Opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, een verzoek tot surseance van betaling indient, om toepassing van de schuldsanering natuurlijke personen verzoekt, geconfronteerd wordt met een beslag op het geheel of een gedeelte van zijn eigendom;
 - de Opdrachtgever onder curatele wordt gesteld;
 - de Opdrachtgever komt te overlijden.
- 15.3. Ontbinding geschiedt door middel van schriftelijke kennisgeving zonder rechterlijke tussenkomst. Indien de Overeenkomst wordt ontbonden, zijn de vorderingen van ESTENTIE op de Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.
- 15.4. Indien ESTENTIE de overeenkomst op grond van de voorgaande gronden ontbindt, is ESTENTIE niet aansprakelijk voor enigerlei kosten of schadevergoeding. Indien de ontbinding is toe te rekenen aan de Opdrachtgever, is de Opdrachtgever aansprakelijk voor de door ESTENTIE geleden schade.

16. Overmacht

- 16.1. Een tekortkoming kan niet aan ESTENTIE of de Opdrachtgever worden toegerekend, daar de tekortkoming niet te wijten is aan zijn schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt. In dit geval zijn de partijen ook niet gehouden tot het nakomen van de verplichtingen die uit de Overeenkomst voortvloeien.
- 16.2. Onder overmacht wordt in deze Algemene Voorwaarden verstaan naast wat op dat gebied in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop ESTENTIE geen invloed kan uitoefenen en waardoor ESTENTIE niet in staat is de verplichtingen na te komen.
- 16.3. Als overmacht opleverende omstandigheden worden o.a. beschouwd: uitsluiting, brand, waterschade, natuurrampen of andere van buiten komende onheilen, mobilisatie, oorlog, verkeersbelemmeringen, blokkades, in- of uitvoerbelemmeringen of andere overheidsmaatregelen, stagnatie of vertraging in de aanvoer van grondstoffen of machineonderdelen, ziekte, alsmede elke omstandigheid, waardoor de normale gang in het bedrijf wordt belemmerd ten gevolge waarvan de nakoming van de Overeenkomst door ESTENTIE in redelijkheid niet van de Opdrachtgever mag worden verlangd.
- 16.4. ESTENTIE heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming van de Overeenkomst verhindert, intreedt nadat ESTENTIE zijn verbintenis had moeten nakomen.
- 16.5. In geval van overmacht zijn de partijen niet verplicht de Overeenkomst voort te zetten, noch gehouden tot enigerlei schadevergoeding.
- 16.6. Zowel ESTENTIE als de Opdrachtgever kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden zijn beide partijen gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang, door middel van schriftelijke kennisgeving, zonder rechterlijke tussenkomst, te ontbinden zonder dat de partijen aanspraak kunnen maken op enige schadevergoeding.
- 16.7. Indien de situatie van overmacht van tijdelijke aard is, behoudt ESTENTIE zich het recht voor om de overeengekomen prestatie op te schorten voor de duur van de overmachtssituatie. In geval van blijvende overmacht zijn beide partijen gerechtigd de Overeenkomst buitengerechtelijk te ontbinden.
- 16.8. Indien ESTENTIE 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 ESTENTIE 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.

17. Intellectuele eigendom

- 17.1. Estentie behoudt zich de rechten en bevoegdheden voor die hem toekomen op grond van de Auteurswet en andere intellectuele wet- en regelgeving.
- 17.2. Modellen, technieken en instrumenten die zijn gebruikt voor de uitvoering van de opdracht en in het advies of onderzoeksresultaat zijn opgenomen, zijn en blijven het eigendom van ESTENTIE. Openbaarmaking kan derhalve alleen geschieden na verkregen toestemming van ESTENTIE. De opdrachtgever heeft uiteraard het recht stukken te vermenigvuldigen voor gebruik in zijn eigen organisatie.

18. Vertrouwelijkheid

- 18.1. ESTENTIE is verplicht tot geheimhouding jegens derden van alle informatie en gegevens van de opdrachtgever die bij de uitvoering van de opdracht ter kennis komt, en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden.
- 18.2. ESTENTIE zal in het kader van de opdracht alle mogelijke voorzorgsmaatregelen nemen ter bescherming van de belangen van de opdrachtgever.
- 18.3. De geheimhouding strekt zich niet tot het doen van geanonimiseerde marketinguitingen.
- 18.4. De opdrachtgever zal zonder toestemming van ESTENTIE aan derden geen mededeling doen over de aanpak van het bureau, haar werkwijze en dergelijke, dan wel bijbehorende rapportages ter beschikking stellen.

19. Onderzoek en reclame

- 19.1. De Opdrachtgever is gehouden de Dienst op het moment van acceptatie van het advies, te onderzoeken. Daarbij behoort de Opdrachtgever te onderzoeken of de kwaliteit en kwantiteit van de verrichte Dienst overeenstemmen met hetgeen is overeengekomen, althans voldoen aan de eisen die daaraan in het normale handelsverkeer gelden.
- 19.2. Zichtbare gebreken en tekorten behoren direct na acceptatie van het advies schriftelijk aan ESTENTIE gemeld te worden.
- 19.3. Niet-zichtbare gebreken en tekorten behoren binnen direct na ontdekking ervan aan ESTENTIE gemeld te worden.
- 19.4. Het recht op (gedeeltelijke) teruggave van de prijs, herstel of vervanging of schadevergoeding komt te vervallen indien gebreken niet binnen de gestelde termijn worden gemeld, tenzij uit de aard van de Dienst of uit omstandigheden van het geval een ruimere termijn voortvloeit.
- 19.5. De betalingsverplichting wordt niet opgeschort indien de Opdrachtgever ESTENTIE binnen de gestelde termijn op de hoogte stelt van het gebrek.
- 19.6. Voor de Wederpartij in de hoedanigheid van Consument geldt altijd een termijn van twee maanden bij het ontdekken van zichtbare- en niet-zichtbare gebreken, zoals bedoeld in artikel 7:23 van het Burgerlijk Wetboek.

20. Aansprakelijkheid

- 20.1. ESTENTIE is aansprakelijk voor directe schade bij de uitvoering van de opdracht, voor zover deze het gevolg zijn van bewuste roekeloosheid of opzet van ESTENTIE. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
 - materiële schade aan de eigendommen van de Opdrachtgever;
 - redelijke kosten, die Opdrachtgever heeft gemaakt ter vaststelling van de aansprakelijkheid en (de omvang van de directe) schade;
 - redelijke kosten, die Opdrachtgever redelijkerwijs heeft gemaakt, en redelijkerwijs kon en mocht maken, ter voorkoming of beperking van de schade, voor zover Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot een beperking van de directe schade;
 - redelijke kosten, die Opdrachtgever redelijkerwijs heeft gemaakt ter verkrijging van voldoening buiten rechte, zoals bedoeld in artikel 6:96 lid 2, sub c van het Burgerlijk Wetboek.
- 20.2. ESTENTIE is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder in ieder geval begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, bedrijfsstagnatie of immateriële schade van de Opdrachtgever.
- 20.3. ESTENTIE is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, doordat ESTENTIE is uitgegaan van door de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor ESTENTIE kenbaar behoorde te zijn.
- 20.4. ESTENTIE is niet aansprakelijk voor verminking, vernietiging, diefstal of verlies van gegevens of documenten.

- 20.5. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van ESTENTIE of zijn leidinggevende ondergeschikten.
- 20.6. Indien ESTENTIE aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid voor de schade beperkt tot vergoeding van maximaal het bedrag van de tot het moment van de tekortkoming gedeclareerde opdrachtsom.
- 20.7. Bij opdrachten die een langere doorlooptijd dan een half jaar hebben, geldt een verdere beperking van de hier bedoelde aansprakelijkheid tot maximaal het declaratiebedrag over de laatste zes maanden.
- 20.8. De aansprakelijkheid van ESTENTIE wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst ontstaat slechts indien opdrachtgever ESTENTIE onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en ESTENTIE ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van de verplichtingen tekort blijft schieten.
- 20.9. Eventuele aanspraken van de opdrachtgever in hier bedoelde zin dienen binnen één jaar na het ontdekken van de schade schriftelijk te zijn ingediend, bij gebreke waarvan de opdrachtgever zijn rechten heeft verwerkt.

21. Vrijwaring

- 21.1. De Opdrachtgever vrijwaart ESTENTIE voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden en welke aan de Opdrachtgever toerekenbaar is. Indien ESTENTIE uit dien hoofde door derden mocht worden aangesproken, dan is de Opdrachtgever gehouden ESTENTIE zowel buiten als in rechte bij te staan. Alle kosten en schade aan de zijde van ESTENTIE en derden komen verder voor rekening en risico van de Opdrachtgever.

22. Verjaringstermijn

- 22.1. Voor alle vorderingen jegens ESTENTIE en de door ESTENTIE (eventueel) ingeschakelde derden geldt, in afwijking van de wettelijke verjaringstermijnen, een verjaringstermijn van één jaar.

23. Privacy en cookies

- 23.1. De gegevens en informatie die de Opdrachtgever aan ESTENTIE verstrekt, zal ESTENTIE zorgvuldig en vertrouwelijk bewaren.
- 23.2. ESTENTIE handelt in overeenstemming met de AVG welke vanaf 25 mei 2018 van kracht is. ESTENTIE zal op grond van de AVG een register van verwerkingsactiviteiten bijhouden. De Opdrachtgever heeft het recht op inzage, recht op correctie en recht op verwijdering van de doorgegeven persoonsgegevens.
- 23.3. Bij het bezoeken van de website kan ESTENTIE informatie van de Opdrachtgever over het gebruik van de website verzamelen door middel van cookies.
- 23.4. De informatie die ESTENTIE verzamelt middels cookies kan voor functionele en analytische doeleinden worden gebruikt.
- 23.5. ESTENTIE mag de persoonsgegevens van de Opdrachtgever uitsluitend en alleen gebruiken in het kader van de uitvoering van zijn leveringsplicht of het afhandelen van een klacht.
- 23.6. ESTENTIE mag de persoonsgegevens van de Opdrachtgever uitsluitend en alleen gebruiken voor noodzakelijke specifieke doeleinden.
- 23.7. Het is ESTENTIE niet toegestaan om de persoonsgegevens van de Opdrachtgever uit te lenen, te verhuren, te verkopen of op een of andere wijze openbaar te maken.
- 23.8. ESTENTIE zal de persoonsgegevens niet langer bewaren dan nodig is.
- 23.9. De Opdrachtgever is gerechtigd om bij de Autoriteit Persoonsgegevens een klacht in te dienen omtrent zijn/haar persoonsgegevens. De Autoriteit Persoonsgegevens is verplicht deze klacht te behandelen.
- 23.10. De Opdrachtgever gaat akkoord dat ESTENTIE de Opdrachtgever voor statistisch onderzoek of klanttevredenheidsonderzoek benadert. Wanneer de Opdrachtgever niet benaderd wil worden voor onderzoek, kan de Opdrachtgever dit kenbaar maken.

24. Wijziging Algemene Voorwaarden

- 24.1. ESTENTIE heeft het recht om deze algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen.
- 24.2. Wijzigingen zullen ook gelden ten aanzien van reeds afgesloten overeenkomsten.
- 24.3. ESTENTIE zal de Opdrachtgever per e-mail op de hoogte stellen van de wijzigingen.
- 24.4. De wijzigingen aan de algemene voorwaarden zullen na 30 dagen nadat de Opdrachtgever op de hoogte is gesteld van de wijzigingen van kracht zijn.

24.5. Indien de Opdrachtgever niet akkoord gaat met de aangekondigde wijzigingen, heeft de Opdrachtgever het recht om de overeenkomst te ontbinden.

25. Toepasselijk recht

25.1. Op deze overeenkomst is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.

26. Vindplaats

26.1. Deze Algemene Voorwaarden zijn na te lezen op de website: www.estentie.nl of op te vragen via info@estentie.nl.