

## SPECIFIEKE VOORWAARDEN

### - DIENSTEN -

Deze Specifieke Voorwaarden Diensten vormen een aanvulling op en prevaleren over de Algemene Voorwaarden beschikbaar onder [Algemene Voorwaarden](#).

---

1. **Diensten.** De te leveren Diensten, inclusief de Diensten Vergoeding, worden uiteengezet in de offerte van Onderneming en bevestigd middels de Bestelling ("**Diensten Omschrijving**").
2. **Consultants.** Onderneming kan naar eigen goeddunken werknemers of contractors gebruiken en vervangen voor de levering van de Diensten. Onderneming blijft jegens Klant verantwoordelijk voor de levering van de Diensten en de activiteiten van de consultants.
3. **Diensten buiten Reikwijdte.** Alle diensten die niet specifiek worden beschreven in de Diensten Omschrijving vallen buiten de reikwijdte.
4. **Vergoedingen voor Diensten.** De vergoedingen voor de Diensten worden uiteengezet in de Bestelling ("**Diensten Vergoeding**"). De Diensten Vergoeding is exclusief licentiekosten, onkosten en diensten die buiten de reikwijdte vallen.
5. **Onkosten.** Eventuele onkosten gemaakt door een consultant worden in rekening gebracht op werkelijke basis, tenzij anders schriftelijk afgesproken tussen Onderneming en Klant.
6. **Facturatie.** Vergoeding voor Diensten wordt gefactureerd en zijn verschuldigd zoals beschreven in de offerte van Onderneming en bevestigd middels de Bestelling. Indien aanvullende Diensten Vergoedingen vereist zijn als gevolg van een aanpassing van de Bestelling, worden de aanvullende Diensten Vergoedingen gefactureerd en zijn deze verschuldigd zoals aangegeven in de aangepaste Bestelling.
7. **Verantwoordelijkheden Klant.** Voor een succesvolle uitvoering van de Diensten is de medewerking van Klant vereist. Klant zal haar verantwoordelijkheden zoals beschreven in de Diensten Omschrijving nakomen en alle informatie, gegevens, documentatie, apparatuur en andere middelen verschaffen die de consultant redelijkerwijs kan verzoeken teneinde de consultant in staat te stellen zijn of haar verantwoordelijkheden na te komen. Indien van toepassing is Klant verantwoordelijk voor de levering, configuratie en probleemoplossing van het systeem, het netwerk en de beveiligingsinfrastructuur, en voor het verlenen van voldoende en tijdige toegang aan de consultant tot haar systemen en personeel tijdens normale kantooruren.
8. **Projectmanager.** Zowel Onderneming als Klant zullen een toegeweide projectmanager aanstellen om de verantwoordelijkheden van partijen zoals aangegeven in de Diensten Omschrijving, te ondersteunen.
9. **Niet-nakoming.** Onderneming en haar consultants zijn vrijgesteld van niet-nakoming of vertraging in de nakoming van haar verplichtingen voor zover de niet-nakoming is veroorzaakt door handelen of nalaten van Klant, zolang Onderneming of de consultant Klant zonder onnodige vertraging schriftelijk op de hoogte stelt van de verwachte niet-nakoming of vertraging en alle redelijke inspanningen verricht om de gevolgen van een dergelijke niet-nakoming of vertraging te voorkomen of tot een minimum te beperken.
10. **Voltooiing Diensten.** De Diensten zijn voltooid op het moment dat het eerste van de volgende gebeurtenissen zich voordoet: (i) alle *deliverables* opgenomen in de Diensten Omschrijving zijn geleverd door de consultant of (ii) voor "*time and material*" opdrachten heeft de consultant het aantal geschatte uren uitgevoerd of zijn de *deliverables* geleverd. Alle *deliverables* worden geacht te zijn geaccepteerd door Klant bij aflevering.
11. **Herinplanning Levering.** Onderneming zal de te leveren Diensten inplannen in overleg met Klant. Indien Klant niet voldoet aan haar verantwoordelijkheden zoals aangegeven in de Diensten Omschrijving en het verzuim resulteert in een wijziging van de overeengekomen leveringsdata, kan dit resulteren in extra Diensten Vergoeding te betalen aan Onderneming door Klant.
12. **Verzoek tot Wijziging.** Een door Klant gevraagde wijziging van de Diensten dient haalbaar te zijn voor Onderneming en schriftelijk worden overeengekomen tussen Onderneming en Klant. Een verzoek tot wijziging kan resulteren in aanvullende Diensten Vergoedingen te betalen aan Onderneming door Klant. Een annulering door Klant van reeds geplande Diensten kan onderworpen zijn aan de (gedeeltelijke) betaling door Klant van de betreffende Diensten Vergoeding. Er vindt geen terugbetaling plaats met betrekking tot de reeds geleverde Diensten.
13. **Levering van Diensten.** De Diensten zullen door Onderneming geleverd worden tijdens normale kantooruren en gedurende normale werkdagen zijnde maandag t/m vrijdag tussen 9 uur 's ochtends en 6 uur 's avonds (Nederlandse tijd). Diensten die buiten normale kantooruren en werkdagen geleverd moeten worden, worden als volgt berekend (gebaseerd op Nederlandse tijd):

- Maandag – Vrijdag: Tussen 6 uur 's avonds en 10 uur 's avonds - 150 % van het uurtarief Diensten Vergoeding  
Tussen 10 uur 's avonds en 7 uur 's ochtends - 200 % van het uurtarief Diensten Vergoeding
- Zaterdag: Tussen 7 uur 's ochtends en 6 uur 's avonds - 150 % van het uurtarief Diensten Vergoeding  
Tussen 6 uur 's avonds en 12 uur 's middags - 200 % van het uurtarief Diensten Vergoeding
- Zondag: Tussen 12 uur 's middags en 7 uur 's maandagochtend - 200 % van het uurtarief Diensten Vergoeding
- Feestdagen:\* 200 % van het uurtarief Diensten Vergoeding

\* Feestdagen zijn: 1 januari, 1e en 2e Paasdag, Koningsdag, Bevrijdingsdag, Hemelvaartdag, 1e en 2e Pinksterdag, 25 en 26 december.

---