

Algemene Voorwaarden Office-DTC

Deel 1: Algemene bepalingen

Artikel 1 Begrippen

1. DTC: Office-DTC, tevens de opdrachtnemer, gevestigd te Roermond, welke een handelsnaam is van Enventico B.V. en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer: 82989362.
2. Opdrachtgever: de natuurlijke- of rechtspersoon die met DTC een overeenkomst sluit, gebruik maakt van de diensten, consulting, services en/of deelneemt aan een training of aan wie DTC een offerte heeft uitgebracht.
3. Opdrachtgever die handelt in de uitoefening van beroep en bedrijf: de natuurlijke- of rechtspersoon die een overeenkomst sluit, gebruik maakt van de diensten, consulting, services en/of deelneemt aan een training of aan wie DTC een offerte heeft uitgebracht die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
4. Diensten: alle diensten van DTC.
5. Trainingen: alle trainingen -gespecialiseerd in het Office pakket- zoals groepstrainingen, in-company trainingen en individuele trainingen die DTC verzorgt.
6. Consulting: ondersteuning van de opdrachtgever op het gebied van Microsoft Office bij (tijdelijke) projecten.
7. Services: alle services op het gebied van Microsoft Office die DTC biedt, zoals -maar niet beperkt tot- template ontwikkeling, calculatie modellen, rapportages, doorsnedes, VBA tool ontwikkeling, data analyse en/of conversie.
8. Overeenkomst: de overeenkomst die gesloten wordt ten behoeve van het gebruik van de diensten, consulting, services en/of deelname aan een training.
9. Voorwaarden: de onderhavige Algemene Voorwaarden.
10. Website: de website van DTC toegankelijk via <http://www.Office-DTC.com/>
11. Downtime: Een onderbreking van DTC netwerk en/of servers met onbereikbaarheid van Diensten, Services en/of Hosting tot gevolg.

Artikel 2 Toepasselijkheid Algemene Voorwaarden

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten, offertes, diensten, services, consulting opdrachten en trainingen.
2. Eventuele Algemene Voorwaarden of andere voorwaarden van een opdrachtgever worden door DTC uitdrukkelijk van de hand gewezen.
3. Deze voorwaarden zijn ook van toepassing op overeenkomsten waarvoor DTC voor de uitvoering daarvan derden dient te betrekken.
4. Het door een opdrachtgever zonder commentaar aanvaarden en behouden van een offerte, opdrachtbevestiging of overeenkomst waarop naar deze Algemene Voorwaarden is verwezen, geldt als instemming met de toepassing van deze voorwaarden.
5. Indien één of meerdere bepalingen in deze Algemene Voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd worden, dan blijft de overeenkomst en deze voorwaarden voor het overige in stand en zal de betreffende bepaling vervangen worden door een bepaling die de strekking van het oorspronkelijke zoveel mogelijk benaderd.
6. Situaties die niet in deze Algemene Voorwaarden zijn geregeld, dienen te worden beoordeeld 'naar de geest' van deze Algemene Voorwaarden.
7. Onduidelijkheden over de uitleg of inhoud van één of meerdere bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, dienen uitgelegd te worden 'naar de geest' van deze Algemene Voorwaarden.
8. Indien DTC niet steeds strikte naleving van deze Algemene Voorwaarden verlangt, dan heeft dit niet tot gevolg dat deze Algemene Voorwaarden niet van toepassing zijn, of dat DTC het recht verliest om in andere gevallen de stipte naleving van deze Algemene Voorwaarden te verlangen. Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden zijn slechts bindend indien en voor zover zij schriftelijk zijn bevestigd door DTC.

Artikel 3 Offertes

1. Een offerte is vrijblijvend, tenzij DTC in haar offerte anders aangeeft.
2. Een offerte is tot 14 kalenderdagen na dagtekening geldig, tenzij DTC anders aangeeft.
3. Indien in een offerte geen aanvaardingstermijn is gesteld, dan kan een opdrachtgever hieraan geen rechten ontfen.
4. Een in de offerte genoemde datum voor een training wordt gedurende een periode van 5 werkdagen door DTC gereserveerd. Indien opdrachtgever een offerte voor een training na deze periode aanvaardt dan kan DTC niet garanderen dat de in de offerte genoemde datum nog beschikbaar is.
5. Indien een opdrachtgever een offerte aanvaardt, dan heeft DTC het recht het aanbod binnen 5 werkdagen na aanvaarding te herroepen. Wijkt de aanvaarding van de offerte af dan is DTC

daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet in overeenstemming met deze afwijkende aanvaarding tot stand.

6. Alle offertes zijn gebaseerd op de informatie die door de opdrachtgever verstrekt zijn. De opdrachtgever staat ervoor in dat hij naar beste weten alle relevante informatie verstrekt. Indien blijkt dat de door of namens de opdrachtgever verstrekte informatie onjuist of onvolledig is heeft DTC het recht de offerte of de overeenkomst aan te passen.
7. DTC kan niet aan haar offertes gehouden worden indien de opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de offerte, dan wel een onderdeel daarvan, een vergissing of verschrijving bevat.
8. Genoemde termijnen in een offerte zijn indicatief. Bij overschrijding daarvan heeft een opdrachtgever geen recht op ontbinding van de overeenkomst of schadevergoeding, tenzij partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders zijn overeengekomen.
9. Gedane offertes gelden niet automatisch voor toekomstige overeenkomsten.

Artikel 4 Totstandkoming van de overeenkomst

1. De overeenkomst tussen DTC en de opdrachtgever komt tot stand op het moment dat de opdrachtgever het daartoe bestemde inschrijvings-, aanmeldings-, of aanvraagformulier verzend, de offerte bevestigt en DTC de ondertekende offerte, de opdracht of overeenkomst bevestigd heeft.
2. Ook is sprake van een overeenkomst indien DTC op verzoek van de opdrachtgever start met de uitvoering van de overeenkomst.
3. Nadat de overeenkomst tot stand is gekomen kan deze niet meer kosteloos geannuleerd worden.
4. Alleen schriftelijke afspraken of toezeggingen gelden. Aan mondelinge of telefonische afspraken en toezeggingen kunnen partijen geen rechten ontfen.
5. Indien een overeenkomst telefonisch is aangegaan, komt deze pas tot stand nadat deze door DTC schriftelijk is bevestigd.
6. DTC is gerechtigd, zonder opgaaf van redenen, een overeenkomst te weigeren.
7. Alle gegevens, informatie, materialen en documenten maken deel uit van de overeenkomst, tenzij partijen anders zijn overeengekomen.
8. Indien DTC een aanbetaling verlangt komt de overeenkomst niet tot stand zolang opdrachtgever de overeengekomen aanbetaling niet heeft voldaan. DTC heeft het recht de totstandkoming van de overeenkomst op te schorten totdat zij de aanbetaling van opdrachtgever daadwerkelijk ontvangen heeft.

Artikel 5 Uitvoering overeenkomst

1. DTC zal zich inspannen de overeenkomst naar beste en eigen inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uit te voeren. DTC kan niet garanderen dat zij voortdurend het overeengekomen gewenste resultaat behaalt. Bij DTC berust een inspanningsplicht.
2. Alle levertermijnen zijn nimmer fatale termijnen. Overschrijdt DTC een levertermijn dan dient de opdrachtgever DTC schriftelijk in gebreke te stellen, waarbij DTC een redelijke termijn geboden wordt om alsnog uitvoering te geven aan de overeenkomst.
3. Gelet op de aard van de diensten en voor de goede uitvoering van haar overeenkomsten heeft DTC het recht om werkzaamheden geheel of gedeeltelijk door derden te laten verrichten.
4. DTC heeft het recht een overeenkomst in fasen uit te voeren en het reeds uitgevoerde gedeelte daarbij afzonderlijk te factureren.
5. In verband met de aard van de aangeboden diensten is DTC onderworpen en gebonden aan de regels, richtlijnen, het beleid en de technologie van derden. Alle werkzaamheden worden uitgevoerd conform de regels en richtlijnen van de betreffende derde. Gelet op het bepaalde in deze bepaling is DTC bevoegd haar werkzaamheden te wijzigen c.q. aan te passen, zonder dat opdrachtgever het recht heeft op ontbinding van de overeenkomst of enige schadevergoeding.
6. DTC zal zich inspannen de opdracht binnen de afgesproken planning uit te voeren. Uitvoering van de opdracht kan echter worden beïnvloed door omstandigheden waarvoor DTC niet verantwoordelijk is, zoals de kwaliteit van de door DTC benodigde informatie, de medewerking die door de opdrachtgever of derden aan DTC wordt verleend en de beschikbaarheid van faciliteiten. De voor uitvoering van de opdracht overeengekomen tijd en/of datum geldt derhalve steeds bij benadering.
7. DTC heeft het recht uitvoering van de opdracht op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening te brengen indien DTC niet alle voor uitvoering van de opdracht benodigde stukken en informatie tijdig voor aanvang van de opdracht heeft ontvangen.
8. DTC kan niet instaan voor het gebruik door de opdrachtgever of derden van de resultaten van de opdracht.

Artikel 6 Verplichtingen en medewerking opdrachtgever

1. Een opdrachtgever dient alle gegevens, materialen en informatie, waarvan DTC aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze

noodzakelijk zijn voor de goede uitvoering van de overeenkomst tijdig en juist aan DTC te verstrekken.

2. Indien voor de tijdige en deugdelijke uitvoering van de opdracht de ondersteuning van medewerkers van opdrachtgever noodzakelijk is zal opdrachtgever betreffende medewerkers tijdig aan DTC ter beschikking stellen.
3. De opdrachtgever geeft derden die hij bij de uitvoering van de opdracht wenst te betrekken geen opdracht dan na schriftelijke toestemming van DTC. DTC is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor het handelen of nalaten van betreffende derden.
4. De opdrachtgever staat in voor de juistheid, de volledigheid en de betrouwbaarheid van de door of namens hem aan DTC verstrekte gegevens, materialen of informatie.
5. De opdrachtgever draagt er zorg voor dat verstrekte gegevens, materialen of informatie vrij zijn van auteursrechten of andere eigendomsrechten. DTC is te nimmer aansprakelijk voor materialen die niet vrij zijn van auteursrechten.
6. DTC is gerechtigd de bedrijfsnaam en logo van de opdrachtgever te tonen op de website als klantreferentie.
7. Dit artikel is ook van toepassing op alle trainingen, services en consulting opdrachten van DTC.

Artikel 7 Vertrouwelijkheid

1. DTC is jegens de opdrachtgever verplicht tot geheimhouding tegenover derden van alle informatie die DTC in het kader van de uitvoering van de opdracht van de opdrachtgever zal hebben verkregen. DTC zal bij de uitvoering van de opdracht alle maatregelen nemen die redelijkerwijs noodzakelijk zijn voor bescherming van de vertrouwelijkheid van betreffende informatie. De opdrachtgever zal zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van DTC aan derden geen mededeling doen over de werkwijze en methodes van DTC, noch de rapportage of andere schriftelijke informatie van DTC aan derden ter beschikking stellen.
2. Onder de geheimhouding valt geen informatie die al publiekelijk bekend is of informatie die in een gerechtelijke procedure gebracht wordt.
3. DTC kan eventuele opgedane kennis en ervaring voor andere doeleinden gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie over opdrachtgever of zijn bedrijf ter kennis van derden wordt gebracht. DTC kan eventueel de naam van de opdrachtgever gebruiken als zijnde referentie en deze als zodanig openbaar maken.

Artikel 8 Beëindiging, opzegging en ontbinding van de overeenkomst

1. DTC is bevoegd de nakoming van haar verplichtingen op te schorten, te beëindigen of de overeenkomst te ontbinden indien:
 - Een opdrachtgever zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet volledig nakomt.
 - DTC na het sluiten van de overeenkomst kennis neemt van omstandigheden die haar een grond geven te vrezan dat opdrachtgever zijn verplichtingen niet of niet behoorlijk kan nakomen.
 - Opdrachtgever de overeengekomen aanbetaling niet, niet tijdig of niet volledig betaalt.
 - Eén van de partijen komt te overlijden.
 - Eén van de partijen haar onderneming staakt.
2. Indien DTC overgaat tot ontbinding van de overeenkomst dan zijn al haar vorderingen direct opeisbaar.
3. Schort DTC de nakoming van haar verplichtingen op, dan behoudt zij haar aanspraken uit de wet en de overeenkomst.
4. In geval van liquidatie, surseance van betaling of faillissement van de opdrachtgever, schuldsanering of een andere omstandigheid waardoor opdrachtgever niet vrijelijk over zijn vermogen beschikt, heeft DTC het recht de overeenkomst te annuleren zonder dat zij daarbij schadeplichtig is.
5. Ieder van de partijen kan de overeenkomst door schriftelijke opzegging met inachtneming van een opzegtermijn van twee weken beëindigen indien vaststaat dat de overeenkomst niet kan worden uitgevoerd overeenkomstig de opdrachtbevestiging of nadere schriftelijk overeengekomen opdrachtspecificaties. Tussentijdse opzegging kan eerst geschieden na redelijk overleg tussen partijen omtrent voortzetting of aanpassing van de opdracht.
6. Bij tussentijdse beëindiging van de overeenkomst zullen de tot dan toe verrichte werkzaamheden en gemaakte kosten volledig door de opdrachtgever worden vergoed. De opdrachtgever heeft geen recht op vergoeding van schade of kosten in geval van tussentijdse beëindiging van de opdracht.

Artikel 9 Aanpassen en wijzigen overeenkomst

1. DTC en opdrachtgever hebben het recht uitvoering van de overeenkomst te staken, indien uitvoering van de overeenkomst door wijziging van de omstandigheden aanzienlijk bemoeilijkt of onmogelijk wordt. Indien er zich bij uitvoering van de opdracht onvoorziene omstandigheden voordoen die aanpassing van de overeenkomst noodzakelijk maken dan zullen partijen in redelijkheid overleggen omtrent aanpassing van de opdracht. Niet of niet tijdige uitvoering van enig onderdeel van de overeenkomst geeft de opdrachtgever niet het recht de overeenkomst te

ontbinden, tenzij partijen ten aanzien van betreffend onderdeel van de overeenkomst schriftelijk anders zijn overeengekomen.

2. Wijziging of aanvulling van de overeenkomst is alleen mogelijk na uitdrukkelijke en schriftelijke instemming van DTC.
3. Zonder daarmee in gebreke te komen kan DTC een verzoek tot wijziging of aanvulling van de overeenkomst weigeren. DTC heeft dan recht op betaling voor de verrichte arbeid aan de oorspronkelijke overeenkomst.
4. Indien het noodzakelijk is om de overeenkomst tussentijds te wijzigen door toedoen van de opdrachtgever, dan is DTC gerechtigd de overeenkomst te wijzigen.
5. Indien na de totstandkoming van de overeenkomst deze door DTC niet kan worden nagekomen ten gevolge van een omstandigheid die bij de totstandkoming van de overeenkomst niet bekend was, heeft DTC het recht te vorderen dat de inhoud van de overeenkomst zodanig gewijzigd wordt, dat uitvoering van de overeenkomst mogelijk blijft.
6. Indien de wijziging of aanvulling van de overeenkomst het gevolg is van een omstandigheid die aan DTC kan worden toegerekend, dan zal DTC geen meerkosten in rekening brengen.

Artikel 10 Betaling en incassokosten

1. Betaling van de facturen dient te geschieden middels bank/giro overboeking, IDEAL of contant.
2. Verstuurd facturen en overeengekomen aanbetalingen dienen binnen 14 dagen na factuurdatum betaald te worden.
3. DTC verstuurt haar facturen digitaal.
4. Voor betaling via derden zijn de voorwaarden van derden van toepassing. DTC is geen partij in de relatie tussen de opdrachtgever en de derde.
5. Eventuele bezwaren tegen de hoogte van het factuurbedrag schorten de betalingsverplichtingen van de opdrachtgever niet op.
6. Indien de opdrachtgever niet tijdig betaalt, is opdrachtgever van rechtswege in verzuim en heeft DTC het recht, nadat zij opdrachtgever ten minste eenmaal heeft aangemaand, zonder nadere ingebrekestelling, vanaf de vervaldag tot op de dag van algehele betaling over het gefactureerde bedrag de wettelijke (handels)rente in rekening te brengen. De wettelijke (handels)rente die DTC in rekening brengt bij een opdrachtgever die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf bedraagt 1% per maand.
7. Alle redelijk gemaakte kosten, ontstaan ten gevolge van buitengerechtelijke incassering van de vordering zijn voor rekening van de opdrachtgever. In ieder geval is de opdrachtgever incassokosten verschuldigd.
8. De buitengerechtelijke kosten voor een opdrachtgever die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf bedragen 15% van het factuurbedrag. Indien DTC hogere kosten heeft gemaakt, welke redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen ook deze voor rekening van de opdrachtgever, evenals eventueel gemaakte gerechtelijke- en executiekosten.
9. De opdrachtgever is over de verschuldigde incassokosten eveneens de wettelijke (handels)rente verschuldigd.
10. Gedane betalingen door de opdrachtgever strekken altijd ter afdoening van in de eerste plaats alle verschuldigde rente en kosten, in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst bij DTC open staan.
11. In geval van een gezamenlijk gegeven opdracht zijn de opdrachtgevers alle hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van de facturen.
12. Indien sprake is van een betalingsachterstand staakt DTC haar werkzaamheden. De werkzaamheden worden weer hervat vanaf het moment dat opdrachtgever de volledige openstaande bedragen inclusief de wettelijke (handels)rente en incassokosten voldaan heeft.

Artikel 11 Intellectueel eigendom

1. Alle auteursrechten en andere intellectuele eigendomsrechten berusten bij DTC, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.
2. DTC behoudt zich nadrukkelijk alle rechten van intellectuele eigendom op verstrekte documenten, software, adviezen, rapporten, trainingsmateriaal, templates etc. voor.
3. Het is opdrachtgever niet toegestaan gegevens of gedeelten uit de verstrekte documenten, software, adviezen, templates, rapporten, trainingsmateriaal etc. openbaar te maken, te exploiteren of te verveelvoudigen.
4. De opdrachtgever zal merken, handelsnamen, andere aanduidingen van intellectuele eigendom en/of identificatienummers en dergelijke niet van het geleverde verwijderen danwel onzichtbaar maken.

Artikel 12 Aansprakelijkheid

1. Iedere aansprakelijkheid van DTC is beperkt tot hetgeen in deze Algemene Voorwaarden bepaald is.
2. DTC is niet aansprakelijk voor schade van welke aard ook ontstaan doordat DTC is uitgegaan van, door of namens de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.

3. De toepassing, het gebruik en de publicatie van adviezen, rapporten en materialen van DTC zijn geheel voor risico van de opdrachtgever.
4. DTC is niet aansprakelijk voor fouten die voortvloeien uit overeenkomsten verricht door derde partijen.
5. DTC is niet aansprakelijk voor wijzigingen in haar werkzaamheden of diensten indien zij deze dient te wijzigen wegens een wijziging van de technologie, beleid of richtlijnen van derden.
6. DTC is alleen voor directe schade aansprakelijk. Onder directe schade wordt verstaan:
 - Redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van DTC aan de overeenkomst te laten beantwoorden, voor zover deze aan DTC kan worden toegerekend.
 - Redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en omvang van de (directe) schade.
 - Redelijke kosten ter voorkoming of beperking van de schade, voor zover opdrachtgever aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van de directe schade.
7. DTC is niet aansprakelijk voor indirecte schade. Hieronder wordt verstaan:
 - Gederfde winst.
 - Gemiste besparingen.
 - Gevolgschade.
 - Reputatieschade.
 - Teleurstellende verwachtingen of resultaten.
 - Bedrijfs- of andersoortige stagnaties.
8. Voor zover DTC aansprakelijk is wegens het niet, niet tijdig of niet behoorlijk uitvoeren van de overeenkomst is haar aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het factuurbedrag.
9. Elke aansprakelijkheid van DTC vervalt na 1 jaar. Bij gebreke hiervan vervalt ieder recht op schadevergoeding.
10. DTC is niet aansprakelijk indien er sprake is van overmacht.
11. DTC is niet aansprakelijk voor enige schade, direct of indirect als gevolg van dataverlies of datacorruptie.
12. De in dit artikel opgenomen beperkingen gelden niet indien de schade is te wijten aan opzet of grove schuld van DTC.

Artikel 13 Overmacht

1. Tijdens overmacht worden de verplichtingen van DTC opgeschort. Indien DTC als gevolg van overmacht gedurende een periode langer dan twee maanden niet in staat is haar verplichtingen jegens de opdrachtgever uit te voeren, zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst te ontbinden zonder dat er in dat geval verplichting tot schadevergoeding bestaat.
2. Onder overmacht wordt in deze Algemene Voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of onvoorzien, waarop partijen geen invloed kunnen uitoefenen, doch waardoor zij niet in staat zijn hun verplichtingen na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van DTC, leveranciers en overige derden daaronder begrepen.
3. DTC heeft het recht zich op overmacht te beroepen indien de omstandigheden die (verdere) nakoming van de overeenkomst verhinderen, intreden nadat DTC haar verbintenis had moeten nakomen.
4. Indien DTC bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of als gevolg van overmacht slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen, is DTC gerechtigd het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel afzonderlijk te factureren en is de opdrachtgever gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijk contract, tenzij het nog uitvoerbare deel geen zelfstandige waarde heeft.

Artikel 14 Klachten

1. Een klacht over de uitvoering van de overeenkomst, diensten, consulting, services, trainingen en/of de factuur dient een opdrachtgever binnen 5 werkdagen na ontdekking resp. factuurdatum schriftelijk en gemotiveerd kenbaar te maken bij DTC.
2. Alle klachten dienen uiterlijk 5 werkdagen na factuurdatum bij DTC binnen te zijn.
3. Indien de in lid 1 en/of 2 genoemde termijn(en) verstreken zijn/is, dan worden werkzaamheden resp. de factuur geacht te zijn goedgekeurd en vervallen alle rechten ter zake.
4. Een klacht schort de betalingsverplichtingen of de overige verplichtingen uit de overeenkomst of deze voorwaarden van een opdrachtgever niet op, tenzij DTC schriftelijk aan opdrachtgever kenbaar heeft gemaakt dat zijn klacht gegrond is.
5. Indien de klacht van opdrachtgever terecht is, heeft DTC de mogelijkheid tussen aanpassing van de factuur, het kosteloos verbeteren of opnieuw verrichten van de werkzaamheden, dan wel het geheel of gedeeltelijk opnieuw uitvoeren van de overeenkomst c.q. werkzaamheden. Door voldoening aan deze prestatie is DTC ter zake van haar verplichtingen jegens de opdrachtgever volledig gekwet en tot geen verdere (schade-) vergoeding gehouden.

Artikel 15 Garanties

1. DTC staat er jegens de opdrachtgever voor in dat de door haar geleverde diensten, producten en/of trainingen naar beste en eigen inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitgevoerd worden.

Artikel 16 Eigendomsvoorbehoud

1. Het in het kader van de overeenkomst geleverde blijft eigendom van DTC totdat de opdrachtgever alle verplichtingen uit de gesloten overeenkomst deugdelijk is nagekomen.
2. Het door DTC geleverde, dat ingevolge lid 1 onder het eigendomsvoorbehoud valt, mag niet worden doorverkocht. De opdrachtgever is niet bevoegd om het onder het eigendomsvoorbehoud vallende te verpanden of op enige andere wijze te bezwaren.
3. Opdrachtgever dient steeds al hetgeen te doen dat redelijkerwijs van hem verwacht mag worden om de eigendomsrechten van DTC veilig te stellen. Indien derden beslag leggen op het onder eigendomsvoorbehoud geleverde dan wel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, dan is de opdrachtgever verplicht om DTC daarvan onmiddellijk op de hoogte te stellen.
4. Voor het geval DTC haar eigendomsrechten wil uitoefenen, geeft de opdrachtgever bij voorbaat onvoorwaardelijke en niet herroepelijke toestemming aan DTC om al die plaatsen te betreden waar de eigendommen van DTC zich bevinden en deze terug te nemen.

Artikel 17 Toepasselijk recht en bevoegde rechter

1. Op alle overeenkomsten, geschillen, diensten, producten, offertes, trainingen en facturen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing, ook indien een opdrachtgever gevestigd of woonachtig is in het buitenland.
2. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag is uitgesloten.
3. Alle geschillen tussen DTC en een opdrachtgever zullen onderling getracht beslecht te worden, alvorens het voorgelegd wordt aan de bevoegde rechter.
4. Geschillen tussen DTC en een opdrachtgever die handelt in de uitoefening van beroep en bedrijf waarover niet in onderling overleg een oplossing kan worden bereikt zullen uitsluitend voorgelegd worden aan de bevoegde rechter in de vestigingsplaats van DTC, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft.
5. Partijen hebben het recht het geschil voor te leggen aan een onafhankelijk arbitrage instituut of mediator. De uitspraak van een onafhankelijk arbitrage is voor partijen bindend.

Deel 2: Trainingen

Artikel 18 Algemeen

1. Op alle trainingen zijn deze Algemene Voorwaarden van toepassing. Door zich aan te melden voor een training verklaart opdrachtgever deze Algemene Voorwaarden te hebben ontvangen en daarmee akkoord te gaan.
2. De onderhavige bepalingen zijn, naast de bovenstaande bepalingen '1. Algemene bepalingen' van toepassing op alle trainingen van DTC. De Algemene bepalingen zijn onlosmakelijk verbonden met de onderhavige bepalingen. Bij tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van '1. Algemene bepalingen' en de onderhavige bepalingen, prevaleren deze laatste.

Artikel 19 Aanmelding en annulering trainingen

1. Aanmelding voor een training dient schriftelijk te geschieden of via de website van DTC. De aanmelding voor een training is pas bindend en definitief nadat DTC dit schriftelijk bevestigd heeft.
2. DTC heeft het recht om een aanmelding voor een training te weigeren, wanneer zij denkt dat een training niet geschikt is voor een opdrachtgever.
3. Een training wordt gegeven op de overeengekomen datum, tijd en locatie. DTC behoudt zich het recht voor deze datum, tijd en/of locatie te wijzigen zonder opgave van redenen. In dit geval zal DTC opdrachtgever via e-mail van deze wijziging op de hoogte brengen.

Artikel 20 Betaling en facturatie

1. Prijzen zijn onverbindend tenzij anders is overeengekomen in de overeenkomst met DTC.
2. Opdrachtgever ontvangt na aanmelding voor een training de factuur voor de betreffende training. Betaling geschiedt in overeenstemming met het bepaalde van artikel 10 van deze Algemene Voorwaarden.
3. Facturatie vindt plaats circa 3 weken voor aanvang van de training, tenzij anders is overeengekomen.

4. Betaling van een training dient volledig voor aanvang van de training te geschieden.
5. DTC is gerechtigd om bij de totstandkoming van een overeenkomst voor deelname aan een training een aanbetalings te verlangen. Betaling van een aanbetalings geschiedt in overeenstemming met artikel 10 van deze Algemene Voorwaarden. Het resterende factuurbedrag dient opdrachtgever uiterlijk 3 dagen voor de training betaald te hebben.
6. DTC heeft het recht deelname van de opdrachtgever of enige door de opdrachtgever aangewezen deelnemer aan een training te weigeren of uitvoering van de opdracht op te schorten indien de opdrachtgever niet tijdig aan enige betalingsverplichting heeft voldaan.

Artikel 21 Inhoud training

1. DTC heeft het recht om de inhoud van een training organisatorisch en/of inhoudelijk te wijzigen. DTC is tevens gerechtigd om het trainingsaanbod tussentijds te wijzigen.
2. Eventueel verstrekte materialen mogen niet, zonder schriftelijke toestemming van DTC, aan derden worden verstrekt.
3. Indien een training plaatsvindt op het kantoor van opdrachtgever of een door de opdrachtgever gekozen locatie dan dient opdrachtgever te zorgen voor een geschikte ruimte met voldoende plekken voor de training van DTC. Tevens dient opdrachtgever ervoor te zorgen dat alle gewenste faciliteiten, waarvan DTC aangeeft dat deze noodzakelijk zijn voor het geven van een goede training, kosteloos aanwezig zijn op de locatie. Eventuele kosten voor een locatie (anders dan op het kantoor van DTC) komen voor rekening van opdrachtgever. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de reservering van een dergelijke externe locatie.
4. Eventuele reis- en verblijfskosten van DTC worden apart gefactureerd door DTC, tenzij partijen anders in de offerte of overeenkomst zijn overeengekomen.
5. Indien een training uitloopt dan is DTC gerechtigd om hiervoor extra kosten in rekening te brengen.

Artikel 22 Annulering training door opdrachtgever

1. De opdrachtgever heeft het recht de deelname aan een training schriftelijk of per e-mail te annuleren. Als annuleringsdatum geldt de datum van het poststempel, e-mail ontvangstdatum.
2. Tenzij anders is overeengekomen of afgesproken, gelden voor de annulering van een training de volgende voorwaarden:
 - Vóór aanvang van de training mag de opdrachtgever annuleren indien hiervoor een 'goede reden' is. Onder een 'goede reden' wordt verstaan: redenen die in het algemeen als noodweer worden bestempeld en redelijkerwijs niet door de opdrachtgever voorzien hadden kunnen worden bij aanmelding voor de training en de opdrachtgever belemmeren om deel te nemen aan de training. Denk hierbij aan -maar niet beperkt tot- ziekte of het overlijden van een familielid.
 - Indien opdrachtgever binnen 21 dagen vóór aanvang van de training annuleert, is DTC gerechtigd om annuleringskosten in rekening te brengen bij de opdrachtgever. Deze annuleringskosten zijn 50% van het totale factuurbedrag.
 - Indien annulering korter dan drie werkdagen voor aanvang van de training of bij het niet verschijnen van de opdrachtgever, dan is opdrachtgever het volledige factuurbedrag verschuldigd.
 - Anders: dan wordt er € 200,- excl. BTW in rekening gebracht als zijnde annuleringskosten.
3. Indien opdrachtgever zelf verhinderd is om deel te nemen aan een training dan heeft hij na overleg met DTC de mogelijkheid om een vervangende deelnemer aan te wijzen.
4. Indien de opdrachtgever, dan wel een door de opdrachtgever aangewezen deelnemer, na aanvang van de training deelname tussentijds beëindigt of anderszins niet aan de training deelneemt, heeft de opdrachtgever geen recht op enige restitutie.
5. Bij deelname aan een meerdaagse training is het niet mogelijk om de training tussentijds te annuleren.

Artikel 23 Annulering training door DTC

1. DTC heeft het recht zonder opgave van redenen een training te annuleren.
2. DTC is gerechtigd een training te verplaatsen en/of te annuleren bij onvoldoende of te veel aanmeldingen voor een training.

Deel 3: Consulting

Artikel 24 Algemeen

1. De onderhavige bepalingen zijn, naast de bovenstaande bepalingen '1. Algemene bepalingen' van toepassing op de dienst consulting. De Algemene bepalingen zijn onlosmakelijk verbonden met de

onderhavige bepalingen. Bij tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van '1. Algemene bepalingen' en de onderhavige bepalingen, prevaleren deze laatste.

2. Naast deze Algemene Voorwaarden zijn ook de bepalingen van de overeenkomst van opdracht, die tussen DTC en opdrachtgever gesloten wordt, van toepassing. Bij tegenstrijdigheid tussen de Algemene Voorwaarden en de bepalingen van de overeenkomst van opdracht prevaleren de bepalingen van de overeenkomst boven de Algemene Voorwaarden.

Artikel 25 Totstandkoming overeenkomst van opdracht

1. Ten behoeve van alle consulting opdrachten wordt er tussen DTC en opdrachtgever een overeenkomst van opdracht gesloten.

Artikel 26 Medewerking opdrachtgever

1. Een opdrachtgever dient alle gegevens, materialen en informatie, waarvan DTC aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor de goede uitvoering van de overeenkomst tijdig en juist aan DTC te verstrekken. De opdrachtgever staat in voor de juistheid, de volledigheid en de betrouwbaarheid van de door of namens hem aan DTC verstrekte gegevens, materialen of informatie. DTC is hiervoor niet verantwoordelijk en/of aansprakelijk. Opdrachtgever vrijwaart DTC hiervoor.
2. Indien voor de tijdige en deugdelijke uitvoering van de opdracht de ondersteuning van medewerkers van opdrachtgever noodzakelijk is zal opdrachtgever betreffende medewerkers tijdig aan DTC ter beschikking stellen.
3. De opdrachtgever draagt er zorg voor dat verstrekte gegevens, materialen of informatie vrij zijn van auteursrechten of andere eigendomsrechten. DTC is te nimmer aansprakelijk voor materialen die niet vrij zijn van auteursrechten.

Artikel 27 Aansprakelijkheid

1. Op alle consulting opdrachten is de aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen is bepaald in artikel 12 van deze Algemene Voorwaarden, tenzij partijen anders zijn overeengekomen in de overeenkomst van opdracht.

Artikel 28 Uitvoering consulting

1. Consulting heeft tot doel de opdrachtgever te ondersteunen bij een bepaald project gedurende een overeengekomen periode.
2. Consulting vindt op locatie van de opdrachtgever plaats. Indien dit voor de uitvoering van de overeenkomst nodig is, stelt opdrachtgever op zijn locatie aan DTC kosteloos een werkruimte en gewenste faciliteiten ter beschikking.
3. Ten aanzien van de beoogde werkzaamheden en beoogde resultaten heeft DTC ten opzichte van opdrachtgever een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting. De inspanningsverplichting houdt in dat DTC geen garanties afgeeft ten aanzien van de mogelijke uitwerkingen en uitkomsten van haar werkzaamheden en/of overeenkomsten.
4. Alle genoemde (op)levertermijnen zijn nimmer fatale termijnen. Overschrijdt DTC een levertermijn dan dient de opdrachtgever DTC schriftelijk in gebreke te stellen, waarbij DTC een redelijke termijn geboden wordt om alsnog uitvoering te geven aan de overeenkomst.
5. DTC heeft het recht een overeenkomst in fasen uit te voeren en het reeds uitgevoerde gedeelte daarbij afzonderlijk te factureren.
6. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de uitkomst van een analyse. DTC kan niet verantwoordelijk of aansprakelijk worden gesteld voor eventuele analyses. Opdrachtgever gebruikt eventuele analyses, adviezen etc. voor eigen rekening en risico.
7. De consulting overeenkomst wordt uitgevoerd zoals in offerte en of de overeenkomst omschreven staat.
8. Consulting opdrachten zijn, tenzij anders overeengekomen in de overeenkomst, altijd gebaseerd op uren calculatie of op basis van een vast bedrag voor de gehele overeenkomst.
9. Alle offertes voor consulting overeenkomsten zijn gebaseerd op de informatie die door de opdrachtgever verstrekt zijn. De opdrachtgever staat ervoor in dat hij naar beste weten alle relevante informatie verstrekt. Indien blijkt dat de door of namens de opdrachtgever verstrekte informatie onjuist of onvolledig is heeft DTC het recht de offerte of de overeenkomst aan te passen.
10. Indien het in belang van de consulting overeenkomst noodzakelijk is, is DTC gerechtigd haar werkzaamheden te wijzigen.
11. Alle gegevens, informatie, materialen en documenten maken deel uit van de overeenkomst, tenzij partijen anders zijn overeengekomen.

Artikel 29 Betaling

1. Betaling van de factuur geschiedt in overeenstemming met de betalingsvoorwaarden zoals bepaald in artikel 10 van deze Algemene Voorwaarden.
2. Wanneer DTC een aanbetalings verlangt dient opdrachtgever de aanbetalings binnen 14 kalenderdagen na factuurdatum te voldoen. Zolang opdrachtgever een overeengekomen aanbetalings niet heeft voldaan zal DTC niet starten met de uitvoering van de overeenkomst.
3. Eventuele bijkomende kosten of kosten van derden worden apart gefactureerd.

Deel 4: Services

Artikel 30 Algemeen

1. De onderhavige bepalingen zijn, naast de bovenstaande bepalingen '1. Algemene bepalingen' van toepassing op de services van DTC. De Algemene bepalingen zijn onlosmakelijk verbonden met de onderhavige bepalingen. Bij tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van '1. Algemene bepalingen' en de onderhavige bepalingen, prevaleren deze laatste.

Artikel 31 Onderbrekingen

1. Direct na het constateren van downtime, zal opdrachtgever DTC per e-mail en telefoon op de hoogte brengen van de downtime en informatie verstrekken over:
 - De aard van de downtime.
 - De services die door de downtime zijn getroffen.
 - De naam, het telefoonnummer en e-mailadres van de contactpersoon van opdrachtgever.
2. Na de melding van opdrachtgever in overeenstemming met artikel 32.1, zal DTC een schatting geven voor herstel van de downtime en zich inspannen de downtime zo spoedig mogelijk te beëindigen.
3. Opdrachtgever kan alleen een beroep doen op response- en hersteltijden indien hij een SLA heeft afgesloten.
4. In plaats van het herstellen van de services, is DTC gerechtigd om de service te vervangen door een andere redelijkerwijs vergelijkbare dienst.
5. Indien DTC de downtime niet kan herstellen en tevens geen vervangende dienst kan aanbieden aan opdrachtgever hetgeen tot gevolg heeft dat er onafgebroken achter elkaar meer dan 2 (twee) uur downtime is op een service, is opdrachtgever gerechtigd tot compensatie in de vorm van een naar rato creditering van de betaalde kosten met betrekking tot de services waarop de downtime betrekking heeft, onder de voorwaarde dat de onmogelijkheid tot het herstellen van de services niet is veroorzaakt door overmacht (Artikel 13) of enig doen of nalaten van opdrachtgever.

Artikel 32 Onderhoud

1. DTC behoudt zich het recht voor services te onderbreken indien zij dit in het kader van onderhoud noodzakelijk acht. Opdrachtgever erkent dan ook dat het uitvoeren van onderhoud onderbrekingen in het verlenen van de services kan veroorzaken. DTC mag hiertoe, onder meer, de volgende handelingen (laten) uitvoeren: het controleren van bestanden en/of data op signalen van onveilige of illegale handelingen, computeraanvallen en computervirussen.
2. Voor zover DTC voldoet aan de bepalingen in artikelen 31 en 32, zullen onderbrekingen als gevolg van onderhoud niet kwalificeren als downtime.
3. Indien DTC verwacht dat het onderhoud de verlening van de services aan opdrachtgever negatief zal beïnvloeden zal DTC:
 - Zich inspannen om opdrachtgever 7 (zeven) dagen voorafgaand van het onderhoud daarvan op de hoogte stellen.
 - Voor zover mogelijk, het onderhoud laten plaatsvinden tussen 22:00 en 6:00 uur om zo het negatieve effect op het verlenen van de services minimaal te houden.
 - Zich inspannen om enige onderbreking van de services zo beperkt mogelijk te houden.
4. DTC behoudt zich het recht voor
 - Wijzigingen in de technische eigenschappen van de services.
 - Wijzigingen in het data- en telecommunicatienetwerk.
 - Enige andere wijzigingen ten aanzien van de services, door te voeren. Deze wijzigingen kunnen mogelijk invloed hebben op de door opdrachtgever gebruikte randapparatuur. DTC is niet aansprakelijk voor enige schade die ontstaat als gevolg van de wijzigingen zoals bedoeld in dit artikel.

Artikel 33 Overschrijding datalimiet

1. DTC stelt opdrachtgever in staat een bepaalde hoeveelheid dataverkeer te gebruiken. Deze afname van dataverkeer wordt door DTC aan opdrachtgever in rekening gebracht op de wijze vermeld in de overeenkomst. In de overeenkomst is bepaald wat het toegestane dataverkeer per maand is.
2. Indien opdrachtgever de hem toegestane maximale hoeveelheid dataverkeer per maand niet volledig benut, kan hij het resterende deel niet meenemen naar de volgende maand en zal tevens geen restitutie plaatsvinden.
3. Wanneer opdrachtgever de toegestane hoeveelheid dataverkeer overschrijdt, zal DTC per extra gebruikte gigabytes per GB, naar boven afgerond, aan opdrachtgever EUR 1,50 (één Euro en vijftig Eurocent) in rekening brengen. De facturering van deze extra vergoeding geschiedt bij het eerstvolgende periodieke factuur moment.
4. DTC garandeert geen minimumsnelheid met betrekking tot het dataverkeer.

Artikel 34 Privacy en gegevensverwerking

1. Indien dit voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijk is, zal opdrachtgever DTC desgevraagd schriftelijk informeren over de wijze waarop opdrachtgever uitvoering geeft aan zijn verplichtingen op grond van de wetgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens.
2. Opdrachtgever vrijwaart DTC voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door opdrachtgever wordt gehouden of waarvoor opdrachtgever op grond van de wet anderszins verantwoordelijk is, tenzij opdrachtgever bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen aan DTC toerekenbaar zijn.
3. De verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van een dienst van opdrachtgever door DTC worden verwerkt, ligt volledig bij opdrachtgever. Opdrachtgever staat er tegenover DTC voor in dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde. Opdrachtgever vrijwaart DTC tegen elke rechtsvordering van een derde, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.

Artikel 35 Uitvoering overeenkomst

1. Ten aanzien van de beoogde werkzaamheden en beoogde resultaten heeft DTC ten opzichte van opdrachtgever een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting. De inspanningsverplichting houdt in dat DTC geen garanties afgeeft ten aanzien van de mogelijke uitwerkingen en uitkomsten van haar werkzaamheden en/of overeenkomsten.
2. Alle genoemde (op)levertermijnen zijn nimmer fatale termijnen. Overschrijdt DTC een levertermijn dan dient de opdrachtgever DTC schriftelijk in gebreke te stellen, waarbij DTC een redelijke termijn geboden wordt om alsnog uitvoering te geven aan de overeenkomst.
3. DTC heeft het recht een overeenkomst in fasen uit te voeren en het reeds uitgevoerde gedeelte daarbij afzonderlijk te factureren.
4. Indien de overeenkomst bestaat uit een analyse dan is de opdrachtgever zelf verantwoordelijk voor het verzamelen van de input.
5. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de uitkomst van een analyse. DTC kan niet verantwoordelijk of aansprakelijk worden gesteld voor eventuele analyses. Opdrachtgever gebruikt eventuele analyses, adviezen etc. voor eigen rekening en risico.
6. Alle services van DTC worden opgeleverd met een zgn. opleverdocument. Daarnaast dient opdrachtgever bij de oplevering een zgn. 'Project closure' document te ondertekenen. Door dit document te ondertekenen keurt de opdrachtgever de door DTC geleverde service goed. Na ondertekening van dit document kan de opdrachtgever geen klachten meer indienen over de door DTC geleverde service.