

## **Titel I – Algemene bepalingen en werkzaamheden en diensten**

### **Artikel 1 – Algemene bepalingen en toepasselijkheid**

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte, overeenkomst tussen ReplyBerichtenbox en Hogehuis Advies Voor Diensten (hierna te noemen: »ReplyBerichtenbox«) en een opdrachtgever (hierna te noemen: »Opdrachtgever«) waarop ReplyBerichtenbox deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken. Evenzo zijn deze algemene voorwaarden van toepassing op alle werkzaamheden die ReplyBerichtenbox uitvoert voor een opdrachtgever en voor werkzaamheden waartoe door ReplyBerichtenbox derden worden ingeschakeld.
2. De toepasselijkheid van eventuele inkoop-of andere voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
3. Wijzigingen in een tussen partijen te sluiten overeenkomst en afwijkingen van deze algemene voorwaarden zullen slechts van kracht zijn, indien zij schriftelijk tussen Opdrachtgever en ReplyBerichtenbox zijn overeengekomen.
4. Indien één of meer bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk in rechte nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overige in deze algemene voorwaarden bepaalde volledig van toepassing. ReplyBerichtenbox en Opdrachtgever zullen alsdan en desgewenst 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.
5. 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.
6. 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.
7. Indien ReplyBerichtenbox niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat ReplyBerichtenbox 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**

1. Alle aanbiedingen en offertes vinden plaats onder toepasselijk verklaring van deze algemene voorwaarden.

2. Alle offertes en aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij in de offerte een termijn voor aanvaarding is gesteld.
3. De overeenkomst komt tot stand, zodra de acceptatie van het aanbod of de offerte ReplyBerichtenbox heeft bereikt; uit de acceptatie moet blijken dat Opdrachtgever zich verenigt met toepasselijk verklaring van deze algemene leverings- en betalingsvoorwaarden en dat hij, zo nodig, afstand doet van een toepasselijk verklaring van eigen inkoopvoorwaarden.
4. ReplyBerichtenbox kan niet aan haar offertes of aanbiedingen worden gehouden indien Opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de offertes of aanbiedingen, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
5. De in een offerte of aanbieding vermelde prijs of prijzen zijn exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege, eventuele in het kader van de overeenkomst door ReplyBerichtenbox te maken kosten, daaronder begrepen reisen en verblijf-, verzend- en administratiekosten, tenzij anders aangegeven.
6. Indien in de acceptatie van de offerte of aanbieding door Opdrachtgever voorbehouden of wijzigingen ten opzichte van de offerte of aanbieding worden aangebracht, komt in afwijking van het in het derde lid bepaalde, de overeenkomst pas tot stand, indien ReplyBerichtenbox aan Opdrachtgever bericht heeft met deze afwijkingen van de offerte in te stemmen. Indien aanvaarding door Opdrachtgever (al dan niet op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de offerte of de aanbieding opgenomen aanbod, dan is ReplyBerichtenbox daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij ReplyBerichtenbox anders aangeeft.
7. Een samengestelde prijsopgave verplicht ReplyBerichtenbox niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs. Aanbiedingen, offertes en gesloten overeenkomsten gelden niet automatisch voor toekomstige orders.

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

1. De overeenkomst tussen ReplyBerichtenbox en Opdrachtgever wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of indien partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.
2. Is voor de uitvoering van bepaalde werkzaamheden of voor de levering van bepaalde zaken een termijn of specifieke datum overeengekomen of opgegeven, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van een termijn dient de Opdrachtgever ReplyBerichtenbox derhalve schriftelijk in gebreke te stellen. ReplyBerichtenbox dient daarbij een

- redelijke termijn te worden geboden om alsnog uitvoering te geven aan de overeenkomst.
3. ReplyBerichtenbox 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.
  4. ReplyBerichtenbox 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.
  5. Indien door ReplyBerichtenbox of door ReplyBerichtenbox ingeschakelde derden in het kader van de opdracht werkzaamheden worden verricht op de locatie van Opdrachtgever of een door Opdrachtgever aangewezen locatie, draagt de Opdrachtgever kosteloos zorg voor de door ReplyBerichtenbox of door ReplyBerichtenbox ingeschakelde derden in redelijkheid gewenste faciliteiten.
  6. ReplyBerichtenbox is gerechtigd de overeenkomst, indien partijen zulks overeenkomen, in verschillende fasen uit te voeren en het aldus uitgevoerde gedeelte afzonderlijk te factureren.
  7. Indien de overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd kan ReplyBerichtenbox de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten totdat Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
  8. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan ReplyBerichtenbox aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan ReplyBerichtenbox worden verstrekt. Op ReplyBerichtenbox rust geen verplichting om zelfstandig onderzoek te verrichten naar de juistheid van dergelijke gegevens en/of mededelingen of naar (andere) omstandigheden, van belang voor de uitvoering van de overeenkomst. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan ReplyBerichtenbox zijn verstrekt, heeft ReplyBerichtenbox het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en /of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de alsdan gebruikelijke tarieven aan Opdrachtgever in rekening te brengen. De uitvoeringstermijn vangt niet eerder aan dan nadat Opdrachtgever de gegevens aan ReplyBerichtenbox ter beschikking heeft gesteld. ReplyBerichtenbox is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat ReplyBerichtenbox is uitgegaan van door Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.
  9. 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 Opdrachtgever, van de bevoegde instanties, etcetera, 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. ReplyBerichtenbox zal daarvan zoveel als mogelijk vooraf prijsopgaaf doen. Door een wijziging van de overeenkomst kan voorts de oorspronkelijk opgegeven termijn van uitvoering worden gewijzigd. Opdrachtgever aanvaardt de mogelijkheid van wijziging van de overeenkomst, daaronder begrepen de wijziging in prijs en termijn van uitvoering.
  10. Indien Opdrachtgever in gebreke mocht komen in de deugdelijke nakoming van hetgeen waartoe hij jegens ReplyBerichtenbox gehouden is, dan is Opdrachtgever aansprakelijk voor alle schade aan de zijde van ReplyBerichtenbox, die direct of indirect daardoor is ontstaan.
  11. Indien ReplyBerichtenbox met Opdrachtgever een vast honorarium of vaste prijs overeenkomt, dan is ReplyBerichtenbox niettemin te allen tijde gerechtigd tot verhoging van dit honorarium of deze prijs zonder dat Opdrachtgever in dat geval gerechtigd is 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, etcetera of op andere gronden die bij het aangaan van de overeenkomst redelijkerwijs niet voorzienbaar waren.
  12. Indien de prijsstijging anders dan als gevolg van een wijziging van de overeenkomst meer bedraagt dan 10% en plaatsvindt binnen drie maanden na het sluiten van de overeenkomst, dan is uitsluitend Opdrachtgever, die een beroep toekomt op titel 5 afdeling 3 van Boek 6 BW, gerechtigd de overeenkomst door een schriftelijke verklaring te ontbinden, tenzij ReplyBerichtenbox
    - a. alsdan alsnog bereid is om de overeenkomst op basis van het oorspronkelijk overeengekomene uit te voeren;
    - b. indien de prijsverhoging voortvloeit uit een bevoegdheid of een op ReplyBerichtenbox rustende verplichting ingevolge de wet;
    - c. indien bedongen is dat de aflevering langer dan drie maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zal plaatsvinden;

- d. of, bij levering van een zaak, indien is bedongen dat de aflevering langer dan drie maanden na de koop zal plaatsvinden.

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

1. ReplyBerichtenbox is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, dan wel de overeengekomen werkzaamheden en/of diensten te staken, indien
  - a. Opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt;
  - b. na het sluiten van de overeenkomst ReplyBerichtenbox ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat Opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen of
  - c. indien door de vertraging aan de zijde van Opdrachtgever niet langer van ReplyBerichtenbox kan worden gevergd dat zij de overeenkomst tegen de oorspronkelijk overeengekomen condities zal nakomen.
2. Voorts is ReplyBerichtenbox 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 ReplyBerichtenbox kan worden gevergd.
3. Indien de overeenkomst wordt ontbonden, zijn de vorderingen van ReplyBerichtenbox op Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien ReplyBerichtenbox de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en overeenkomst.
4. Indien ReplyBerichtenbox tot opschorting of ontbinding overgaat, is zij op generlei wijze gehouden tot vergoeding van schade en kosten daardoor op enigerlei wijze ontstaan.
5. Indien de ontbinding aan Opdrachtgever toerekenbaar is, is ReplyBerichtenbox gerechtigd tot vergoeding van de schade, daaronder begrepen de kosten, daardoor direct en indirect ontstaan.
6. Indien Opdrachtgever zijn uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen niet nakomt en deze niet-nakoming ontbinding rechtvaardigt, dan is ReplyBerichtenbox gerechtigd de overeenkomst terstond en met directe ingang te ontbinden zonder enige verplichting harerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling, terwijl Opdrachtgever, uit hoofde van wanprestatie, wél tot schadevergoeding of schadeloosstelling is verplicht.
7. Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door ReplyBerichtenbox, zal ReplyBerichtenbox in overleg met en op verzoek van Opdrachtgever zorg dragen voor overdracht van nog te verrichten werkzaamheden aan derden. Dit, tenzij de opzegging aan Opdrachtgever toerekenbaar is. Indien de overdracht van de werkzaamheden voor ReplyBerichtenbox extra kosten met zich meebrengt, dan worden deze aan Opdrachtgever in rekening gebracht. Opdrachtgever is gehouden deze kosten binnen de daarvoor genoemde termijn te voldoen, tenzij ReplyBerichtenbox anders aangeeft.
8. In geval van liquidatie, van (aanvraag van) surséance van betaling of faillissement, van beslaglegging – indien en voor zover het beslag niet binnen drie maanden is opgeheven – ten laste van Opdrachtgever, van schuldsanering of een andere omstandigheid waardoor Opdrachtgever niet langer vrijelijk over zijn vermogen kan beschikken, staat het ReplyBerichtenbox vrij om de overeenkomst terstond en met directe ingang op te zeggen dan wel de order of overeenkomst te annuleren, zonder enige verplichting harerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling. De vorderingen van ReplyBerichtenbox op Opdrachtgever zijn in dat geval onmiddellijk opeisbaar.
9. Indien Opdrachtgever een geplaatste opdracht geheel of gedeeltelijk annuleert, dan zullen de werkzaamheden die reeds door ReplyBerichtenbox zijn 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 Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

#### **Artikel 5 – Betaling en incassokosten**

1. Betaling dient steeds te geschieden binnen 30 dagen na factuurdatum, zonder korting of verrekening, op een door ReplyBerichtenbox aan te geven wijze, tenzij schriftelijk anders door ReplyBerichtenbox aangegeven. ReplyBerichtenbox is gerechtigd om periodiek te factureren.
2. Indien Opdrachtgever in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur, dan is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim. Opdrachtgever is alsdan een rente verschuldigd van 1% per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is, in welk geval de wettelijke rente verschuldigd is. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat Opdrachtgever in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.
3. ReplyBerichtenbox heeft het recht de door Opdrachtgever gedane betalingen te laten strekken in de eerste plaats in mindering van de kosten, vervolgens in mindering van de opengevallen rente en tenslotte in mindering van de hoofdsom

en de lopende rente. ReplyBerichtenbox kan, zonder daardoor in verzuim te komen, een aanbod tot betaling weigeren, indien Opdrachtgever een andere volgorde voor de toerekening van de betaling aanwijst. ReplyBerichtenbox kan volledige aflossing van de hoofdsom weigeren, indien daarbij niet eveneens de opgevallen en lopende rente en incassokosten worden voldaan.

4. Indien Opdrachtgever niet tijdig aan zijn betalingsverplichtingen voldoet en evenmin gevolg geeft aan een ingebrekestelling met een termijn van twee weken, is ReplyBerichtenbox bevoegd de tussen partijen gesloten overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst als ontbonden te beschouwen.
5. Indien 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 Opdrachtgever. De buitengerechtelijke kosten worden berekend op basis van hetgeen in de Nederlandse incassopraktijk gebruikelijk is, momenteel de berekeningsmethode volgens Rapport Voorwerk II. Indien ReplyBerichtenbox 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 Opdrachtgever worden verhaald. Opdrachtgever is over de verschuldigde incassokosten eveneens rente verschuldigd.

## **Titel II – Overige bepalingen**

### **Artikel 11 – Aansprakelijkheid**

1. Indien ReplyBerichtenbox aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld.
2. ReplyBerichtenbox is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat ReplyBerichtenbox is uitgegaan van door of namens Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.
3. Indien ReplyBerichtenbox aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid van ReplyBerichtenbox beperkt tot maximaal tweemaal de factuurwaarde van de order, althans tot dat gedeelte van de order waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
4. De aansprakelijkheid van ReplyBerichtenbox is in ieder geval steeds beperkt tot het bedrag der uitkering van haar verzekeraar in voorkomend geval.

5. ReplyBerichtenbox is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade.
6. 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 ReplyBerichtenbox aan de overeenkomst te laten beantwoorden, voor zoveel deze aan ReplyBerichtenbox toegerekend kunnen worden en redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden.  
ReplyBerichtenbox is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
7. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van ReplyBerichtenbox of haar leidinggevende ondergeschikten.

### **Artikel 12 – Intellectuele eigendom**

ReplyBerichtenbox behoudt zich de rechten en bevoegdheden voor die haar toekomen op grond van de Auteurswet en andere intellectuele wet- en regelgeving. ReplyBerichtenbox heeft het recht de door de uitvoering van een overeenkomst aan haar zijde toegemeten kennis ook voor andere doeleinden te gebruiken, voorzover hierbij geen strikt vertrouwelijke informatie van Opdrachtgever ter kennis van derden wordt gebracht.

### **Artikel 13 – Toepasselijk recht en geschillen**

1. Op alle rechtsbetrekkingen waarbij ReplyBerichtenbox partij is, is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.
2. Alleen de rechter in de vestigingsplaats van ReplyBerichtenbox is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft. Niettemin heeft ReplyBerichtenbox het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.
3. 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 14 – Vindplaats**

Deze voorwaarden zijn te vinden op de website van ReplyBerichtenbox ([www.replyberichtenbox.nl](http://www.replyberichtenbox.nl)).