

Algemene voorwaarden van de besloten vennootschap Dienstencentrum B.V. gevestigd te Schiphol-Rijk
gedeponeerd op 9 februari 2026 onder nummer 3/2026 ter griffie van de Rechtbank te Amsterdam.

Artikel 1: Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- a. Opdrachtgever:** de natuurlijke of rechtspersoon die aan de opdrachtnemer opdracht heeft gegeven tot het verrichten van diensten resp. het leveren van zaken/producten
- b. Opdrachtnemer:** De besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Dienstencentrum B.V.

Artikel 2: Algemeen

- 1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de totstandkoming, de inhoud en de nakoming van alle tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer gesloten overeenkomsten, aanbiedingen, aanvaarding, orderbevestigingen en andere (rechts)handelingen, al dan niet in elektronische vorm.
- 2. Algemene (inkoop-)voorwaarden van de opdrachtgever zijn slechts van toepassing indien uitdrukkelijk en schriftelijk is overeengekomen dat deze met uitsluiting van deze algemene voorwaarden op de overeenkomst tussen partijen van toepassing zijn.
- 3. Indien deze algemene voorwaarden van toepassing zijn geweest op enige overeenkomst, zijn deze automatisch van toepassing op iedere nadien gesloten overeenkomst tussen partijen, tenzij partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.
- 4. Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven alle overige bepalingen volledig van kracht. Ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen zullen partijen rechtsgeldig nieuwe afspraken maken die zo dicht mogelijk bij de oorspronkelijke strekking aansluiten.
- 5. Voor zover een overeenkomst afwijkt van één of meer bepalingen van deze algemene voorwaarden, prevaleert het bepaalde in de overeenkomst. De overige bepalingen van deze algemene voorwaarden blijven in dat geval op de overeenkomst van toepassing.
- 6. De opdrachtnemer zal zich zoveel mogelijk inspannen om de door hem opgedragen diensten naar de eisen van goed vakmanschap te verrichten.
Deze inspanningsverplichting van de opdrachtnemer houdt geen garantie in dat het beoogde resultaat wordt bereikt.
- 7. Opdrachtnemer is gerechtigd deze algemene voorwaarden te wijzigen. De gewijzigde voorwaarden worden geacht te zijn aanvaard nadat opdrachtnemer opdrachtgever de nieuwe voorwaarden (per email dan wel schriftelijk) heeft toegezonden.

Artikel 3: Offertes, aanbiedingen

- 1. Het enkele uitbrengen van een al dan niet met offerte aangeduide prijsopgave, begroting, voorcalculatie of soortgelijke mededeling verplicht de opdrachtnemer niet tot het sluiten van een overeenkomst met de opdrachtgever.

- 2. Aanbiedingen van de opdrachtnemer zijn steeds vrijblijvend en kunnen slechts zonder afwijkingen worden aanvaard. Een aanbod wordt in elk geval geacht te zijn verworpen indien dit niet binnen een maand is aanvaard, tenzij in het aanbod een andere termijn voor acceptatie is vermeld.
- 3. Kennelijke vergissingen of fouten in het aanbod van opdrachtnemer binden de opdrachtnemer niet.

Artikel 4: Annulering

- 1. De opdrachtgever is gerechtigd een overeenkomst te annuleren voordat de opdrachtnemer met de uitvoering van de overeenkomst c.q. de dienst is begonnen, dan wel af te zien van een dienst waarvoor de opdrachtgever zich heeft ingeschreven, mits deze de hiervoor voor de opdrachtnemer ontstane schade vergoedt. Onder deze schade wordt begrepen de door de opdrachtnemer geleden verliezen en gederfde winst en in elk geval de kosten die de opdrachtnemer reeds ter voorbereiding heeft gemaakt, waaronder, maar niet beperkt tot die van gereserveerde capaciteit, ingekochte materialen en ingeroepen diensten. In het geval het een dienst of werkzaamheden betreft met een vaste prijs, is de door de opdrachtnemer te betalen schade in ieder geval 50% van deze prijs.
- 2. Bij afzegging door opdrachtgever van een gepland bedrijfsbezoek binnen 3 weken voor het bedrijfsbezoek verplicht opdrachtgever zich om 25% van de prijs te betalen met een minimum van € 75,00 (exclusief BTW). Bij afzegging door opdrachtgever van een gepland bedrijfsbezoek binnen 2 weken voor het bedrijfsbezoek verplicht opdrachtgever zich om 50% van de prijs te betalen met een minimum van € 150,00 (exclusief BTW). Bij afzegging door de opdrachtgever van een gepland bedrijfsbezoek binnen 24 uur voor het bedrijfsbezoek verplicht opdrachtgever zich om 75% van de prijs te betalen met een minimum van € 250,00 (exclusief BTW).

Artikel 5: Prijs / Honorarium

- 1. Alle opgegeven prijzen/honoraria zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere door de overheid opgelegde heffingen.
- 2. De prijs die/het honorarium dat de opdrachtnemer voor de door hem te verrichten prestatie heeft opgegeven geldt uitsluitend voor de prestatie conform de overeengekomen specificaties.
- 3. Bij samengestelde aanbiedingen bestaat geen verplichting tot uitvoering van een gedeelte van de totale prestatie tegen het voor dit gedeelte in het aanbod vermelde bedrag of tegen een evenredig gedeelte van de voor het geheel opgegeven prijs/honorarium.

Artikel 6: Honorarium- of prijswijzigingen

- 1. De opdrachtnemer is gerechtigd het overeengekomen honorarium of de prijs te verhogen wanneer een of meer van de volgende

omstandigheden zich na het sluiten van de overeenkomst voordoen: stijging van de kosten van diensten die voor de uitvoering van de overeenkomst nodig zijn, stijging van de verzendkosten, van lonen, van werkgeverslasten sociale verzekeringen, van de met andere arbeidsvoorwaarden gemoeide kosten, invoering van nieuwe en verhoging van bestaande overheidsheffingen of in het algemeen omstandigheden die met een en ander vergelijkbaar zijn.

2. De opdrachtnemer is gerechtigd het overeengekomen honorarium of de prijs te verhogen indien de opdrachtgever wijziging in de oorspronkelijk overeengekomen specificaties aanbrengt. De opdrachtnemer zal binnen redelijke grenzen aan deze wijziging meewerken, indien de inhoud van de door hem te verrichten prestatie niet wezenlijk van de oorspronkelijk overeengekomen prestatie afwijkt.

Artikel 7: Betalingstermijn

1. Tenzij anders is overeengekomen, dient de opdrachtgever de prijs en de overige krachtens de overeenkomst verschuldigde bedragen te betalen binnen 14 dagen na factuurdatum, zonder zich op enige korting, verrekening of opschorting te kunnen beroepen.
2. Bij niet tijdige betaling is de opdrachtgever in verzuim zonder dat een ingebrekestelling van de opdrachtnemer vereist is.
3. De opdrachtgever verplicht zich op verzoek van de opdrachtnemer een voorschot te betalen ter voldoening van de aan de opdrachtnemer te betalen bedragen. Betaling van dit voorschot dient plaats te vinden binnen een door de opdrachtnemer vastgestelde betalingstermijn. Indien tijdige betaling uitblijft, is de opdrachtnemer gerechtigd zijn verplichtingen uit de overeenkomst op te schorten.
4. Indien de opdrachtgever niet tijdig betaalt als in lid 1 van dit artikel bedoeld, is deze wegens de vertraging in de voldoening van het door hem verschuldigde bedrag vanaf de factuurdatum over dit bedrag de wettelijke rente verschuldigd. De opdrachtnemer is bevoegd een twaalfde deel van deze rente in rekening te brengen over elke maand of gedeelte van deze maand waarin de opdrachtgever zijn verplichting tot betaling niet volledig is nagekomen.
5. Bij niet tijdige betaling als in lid 1 van dit artikel bedoeld, is de opdrachtgever gehouden om de door opdrachtnemer in rekening gebrachte administratiekosten van minimaal €50,- te betalen.
6. Bij niet tijdige betaling als in lid 1 van dit artikel bedoeld, is de opdrachtgever naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen rente en in rekening gebrachte administratiekosten, gehouden tot een volledige vergoeding van zowel buitengerechterlijke als gerechtelijke incassokosten, daaronder begrepen de kosten voor advocaten, deurwaarders en incassobureaus. De buitengerechterlijke kosten worden gesteld op ten minste 15% van de hoofdsom met rente zulks met een minimum van € 250,00.

Artikel 8: Termijn van uitvoering van de overeenkomst

1. Een door de opdrachtnemer opgegeven termijn van de uitvoering van de overeenkomst heeft, tenzij schriftelijk en uitdrukkelijk wordt aangegeven dat het een uiterste termijn betreft, slechts een indicatieve strekking. De opdrachtnemer is, ook bij een overeengekomen uiterste termijn, eerst in verzuim nadat de opdrachtgever hem in gebreke heeft gesteld.
2. De binding van de opdrachtnemer aan een overeengekomen uiterste termijn van de uitvoering van de overeenkomst vervalt indien de opdrachtgever wijziging in de specificaties van de opdracht wenst.

3. De opdrachtgever is bij de uitvoering van de overeenkomst door de opdrachtnemer, gehouden al datgene te doen, dat redelijkerwijs nodig of wenselijk is om een tijdige uitvoering van de overeenkomst door de opdrachtnemer mogelijk te maken.
4. Bij niet naleving door de opdrachtgever van het in het vorige lid van dit artikel en het in lid 3 van artikel 7 bepaalde, is een overeengekomen uiterste termijn van uitvoering van de overeenkomst niet meer bindend en is de opdrachtgever in verzuim zonder dat schriftelijke ingebrekestelling door de opdrachtnemer nodig is. De opdrachtnemer is alsdan, onverlet de hem krachtens de wet toekomende rechten, bevoegd de nakoming van de overeenkomst op te schorten totdat opdrachtgever dit verzuim heeft hersteld. Daarna zal de opdrachtnemer de overeenkomst alsnog binnen een redelijke termijn uitvoeren.

Artikel 9: Onderzoek

1. De opdrachtgever is gehouden met bekwaame spoed tijdens of na de uitvoering van de overeenkomst te onderzoeken of de opdrachtnemer de overeenkomst deugdelijk nakomt of is nagekomen en is voorts gehouden de opdrachtnemer er terstond schriftelijk van in kennis te stellen, zodra hem het tegendeel blijkt. De opdrachtgever dient het evenbedoeld onderzoek en de desbetreffende kennisgeving te doen binnen uiterlijk 14 dagen na de uitvoering van de overeenkomst.
2. De opdrachtnemer is steeds gerechtigd een nieuwe deugdelijke prestatie in de plaats van een eerdere ondeugdelijke prestatie te stellen, tenzij het verzuim niet herstelbaar is.
3. De nakoming van de overeenkomst geldt tussen partijen als deugdelijk indien de opdrachtgever in gebreke is gebleven het onderzoek of de kennisgeving bedoeld in lid 1 van dit artikel tijdig te doen.
4. Indien de in het eerste lid van dit artikel bedoelde termijn van 14 dagen naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid ook voor een zorgvuldig en alert opdrachtgever als onaanvaardbaar kort moet worden beschouwd, zal deze termijn worden verlengd tot uiterlijk het eerste moment waarop het onderzoek respectievelijk het in kennis stellen van de opdrachtnemer voor de opdrachtgever redelijkerwijs mogelijk is.

Artikel 10: Risico inhoud en wijziging overeenkomst

De opdrachtgever draagt het risico van misverstanden ten aanzien van de inhoud en uitvoering van de overeenkomst indien deze hun oorzaak vinden in door de opdrachtnemer niet, niet juist, niet tijdig of onvolledig ontvangen specificaties of andere mededelingen die mondeling of door een door de opdrachtgever daartoe aangewezen persoon zijn gedaan dan wel zijn overgebracht door middel van enig technisch middel zoals bijvoorbeeld de telefoon, e-mail en soortgelijke transmissiemedia.

Artikel 11: Intellectueel eigendom

1. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen, blijft de opdrachtnemer steeds de rechthebbende op de intellectuele eigendomsrechten die ontstaan op de door hem bij de nakoming van de overeenkomst vervaardigde zaken, verleende diensten en verrichte werkzaamheden.
2. De opdrachtgever verkrijgt na de uitvoering van de overeenkomst door de opdrachtnemer het niet-exclusieve, niet-overdraagbare recht tot gebruik van de door de opdrachtnemer in het kader van de overeenkomst vervaardigde zaken, verleende diensten en verrichte werkzaamheden, onder de opschortende voorwaarde dat de opdrachtgever zijn financiële verplichtingen uit de

overeenkomst volledig is nagekomen. Dit gebruiksrecht is beperkt tot het recht van normaal gebruik van de geleverde zaken in het kader van de exploitatie van de onderneming van de opdrachtgever.

Artikel 12: Aansprakelijkheid

1. Tekortkomingen van de opdrachtnemer in de nakoming van de overeenkomst kunnen niet aan hem worden toegerekend, indien zij niet te wijten zijn aan zijn schuld, noch krachtens de wet, de overeenkomst of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komen. De opdrachtnemer is voorts niet aansprakelijk voor schade in de vorm van bedrijfsschade, gevolgschade, omzetderving, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill in het bedrijf of het beroep van de opdrachtgever en/of andere indirecte schade, schade als gevolg van of in verband met jegens de opdrachtnemer gepleegde cybercrime (computer-criminaliteit) of waarvan de opdrachtnemer slachtoffer is.
2. Voor zover opdrachtnemer aansprakelijk is voor schade van de opdrachtgever die het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming van opdrachtnemer in de uitvoering van de overeenkomst, is de aansprakelijkheid van de opdrachtnemer beperkt tot het bedrag van de overeengekomen prijs/honorarium.
3. Indien en voor zover opdrachtnemer verzekerd is voor schade van de opdrachtgever waarvoor zij aansprakelijk is, dan is in dat geval die aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag van de uitkering van de door opdrachtnemer afgesloten beroepsaansprakelijkheid verzekering.
4. De opdrachtgever vrijwaart de opdrachtnemer voor alle aanspraken van derden.

Artikel 13: Verwerking van persoonsgegevens

1. Indien de opdrachtnemer persoonsgegevens (zoals bedoeld in Verordening (EU) 2016/679 van het Europees parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens (de 'AVG')) verwerkt of laat verwerken, dan zal de opdrachtnemer met betrekking tot de verwerking van deze gegevens voldoen aan de daarop van toepassing zijnde wet- en regelgeving, waaronder maar niet beperkt tot de AVG. De opdrachtnemer wordt in dat geval aangemerkt als verwerker zoals bedoeld in de AVG en zal als zodanig aan zijn verplichtingen voortvloeiende uit de AVG voldoen. In dat geval zal tussen de opdrachtnemer en de opdrachtgever een verwerkersovereenkomst in de zin van de AVG worden gesloten, waarin de afspraken tussen partijen zullen worden vastgelegd.
2. De opdrachtgever is verplicht met betrekking tot de verwerking van de in lid 1 van dit artikel bedoelde persoonsgegevens te voldoen aan de daarop van toepassing zijnde wet- en regelgeving, waaronder maar niet beperkt tot de AVG. De opdrachtgever wordt in dat geval aangemerkt als verwerkingsverantwoordelijke en/of verwerker zoals bedoeld in de AVG. De opdrachtgever is volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor de nakoming van zijn verplichtingen voortvloeiende uit voornoemde wet- en regelgeving, waaronder maar niet beperkt tot de AVG, in zijn hoedanigheid van verwerkingsverantwoordelijke en/of verwerker.
3. Ingeval van verwerking van de in lid 1 van dit artikel bedoelde persoonsgegevens staat de opdrachtgever ervoor in dat de verwerking van persoonsgegevens niet onrechtmatig is en geen inbreuk maakt op de rechten van de desbetreffende betrokkenen. De opdrachtgever vrijwaart de opdrachtnemer tegen eventuele

aanspraken van betrokkenen of derden als gevolg van het niet naleven door de opdrachtgever van de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder maar niet beperkt tot de AVG. De opdrachtnemer is slechts aansprakelijk voor de schade die door de door hem verrichte verwerking van de persoonsgegevens is veroorzaakt, indien bij de verwerking niet is voldaan aan de specifiek tot de opdrachtnemer als verwerker gerichte verplichtingen van de AVG of buiten dan wel in strijd met de rechtmatige instructies van de opdrachtgever is gehandeld.

Artikel 14: Geheimhouding

De opdrachtnemer verplicht zich tot geheimhouding ten aanzien van de door of namens de opdrachtgever ter beschikking gestelde gegevens en inlichtingen. De opdrachtnemer zal de gegevens en inlichtingen van de opdrachtgever niet zonder schriftelijke toestemming van de opdrachtgever aan derden mededelen of verstrekken.

Artikel 15: Klachtenregeling

Indien de opdrachtgever een klacht heeft over de uitvoering van de overeenkomst, dan kan hij zich met deze klacht mondeling wenden tot de medewerker/ster van de opdrachtnemer die de overeenkomst uitvoert of heeft uitgevoerd. Mocht de klacht naar het oordeel van de opdrachtgever niet tot tevredenheid worden opgelost, dan kan de opdrachtgever zich met zijn klacht schriftelijk wenden tot de directeur van de opdrachtnemer. Deze zal de klacht in behandeling nemen en de opdrachtgever schriftelijk over de uitkomst daarvan informeren.

Artikel 16: Geschillen en toepasselijk recht

1. De overeenkomst tussen de opdrachtnemer en de opdrachtgever wordt beheerst door het Nederlandse recht.
2. Alle geschillen, welke mochten ontstaan naar aanleiding van de overeenkomst tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer,

zullen bij uitsluiting worden berecht door de Rechtbank te Amsterdam.