

ALGEMENE VOORWAARDEN

ARTIKEL 1: DEFINITIES

- 1.1 qava: de rechtsvorm van qava is een eenmanszaak, gevestigd te Hengelo en ingeschreven bij Kamer van Koophandel onder nummer 91872405.
- 1.2 Opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met qava een overeenkomst is aangegaan.
- 1.3 Onder 'algemene voorwaarden' wordt verstaan: het geheel van bepalingen zoals die in dit document zijn opgenomen.
- 1.4 Diensten: alle diensten die qava voor de opdrachtgever gaat uitvoeren. Hieronder worden onder andere verstaan maar niet uitsluitend: ondersteuning van kwaliteitsprocessen op elk niveau van de onderneming, uitvoering van optimalisatie van kwaliteitsprocessen, ondersteuning en uitvoering van HR processen.
- 1.5 Overeenkomst: de offerte is tevens het overeenkomst tussen qava en opdrachtgever op basis waarvan qava de diensten zal gaan uitvoeren.
- 1.6 Informatie: alle gegevens die de opdrachtgever aan qava aanlevert.
- 1.7 Schriftelijk: per brief, e-mail en digitale berichtgeving zoals WhatsApp.
- 1.8 Vertrouwelijke informatie: alle financiële-, zakelijke persoonsgegevens die door de opdrachtgever en/of qava worden verstrekt, ingevoerd, opgeslagen in de beveiligde Nigol cloud platform die voldoet aan de ISO27001 en de NEN7510 norm.
- 1.9 Website; www.qa-va.nl.

ARTIKEL 2: TOEPASSELIJKHEID VAN DEZE ALGEMENE VOORWAARDEN

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle door qava gedane aanbiedingen, uitgebrachte offertes, verrichte diensten, andere verrichte handelingen en facturen tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 2.2 Door een akkoord via de e-mail verklaart de opdrachtgever dat hij/zij kennis heeft genomen van deze algemene voorwaarden en akkoord gaat met de inhoud ervan.
- 2.3 Als er verschillen zijn tussen bepalingen in een getekende overeenkomst, gaan de bepalingen uit de overeenkomst boven de bepalingen in deze algemene voorwaarden.

- 2.4 Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op handelingen en/of werkzaamheden die door derden worden uitgevoerd die door qava zijn ingehuurd voor uitvoeren van werkzaamheden binnen deze overeenkomst.
- 2.5 De toepasselijkheid van de algemene voorwaarden en/of inkoopvoorwaarden van de opdrachtgever worden uitdrukkelijk van de hand gewezen. Andere voorwaarden zijn dus niet van toepassing op de gesloten overeenkomst.
- 2.6 qava mag de algemene voorwaarden altijd wijzigen, ook voor bestaande overeenkomsten. Als qava de algemene voorwaarden wijzigt, stelt qava de opdrachtgever hiervan op de hoogte. De opdrachtgever mag de overeenkomst ontbinden vanaf het moment dat de nieuwe algemene voorwaarden gelden, of tot maximaal 7 dagen na het in werking treden van deze algemene voorwaarden.
- 2.7 Als er omstandigheden zijn waardoor bepaalde artikelen en/of bepalingen uit deze algemene voorwaarden wettelijk niet zijn toegestaan of ongeldig wordt verklaard(nietig), dan worden deze artikelen buiten beschouwing gelaten. De overige artikelen blijven dan wel van toepassing. Daarnaast zullen qava en de opdrachtgever overleggen welke nieuwe bepaling de oude bepaling vervangt, waarbij wordt gekeken naar het doel en de strekking van de oude bepaling.

ARTIKEL 3: AANBOD

- 3.1 Als een aanbod van qava een beperkte geldigheidsduur heeft, wordt dit duidelijk in het aanbod aangegeven. Als er geen termijn is aangegeven, is het aanbod geldig tot 14 dagen na datum waarop het aanbod is uitgebracht. Als de opdrachtgever het aanbod binnen die 14 dagen niet accepteert, vervalt het aanbod.
- 3.2 Zolang de opdrachtgever het aanbod niet binnen de genoemde termijn heeft geaccepteerd, mag qava het aanbod en de bijbehorende tarieven intrekken of wijzigen.
- 3.3 qava geeft in het aanbod aan welke dienst wordt aangeboden, het overeengekomen tarief en/of het gebruikelijke uurtarief met een geschat aantal uren. Aan een schatting qua uren kunnen geen rechten worden ontleend. Alle tarieven zijn exclusief 21% btw.
- 3.4 Als blijkt dat de opdrachtgever bij de aanvraag onjuiste en/of onvolledige gegevens heeft doorgegeven, mag qava de tarieven en aanvullende voorwaarden aanpassen.
- 3.5 Het aanbod en/of speciale actie geldt niet automatisch voor de vervolgoopdrachten.

- 3.6 Het aanbod bevat een volledige omschrijving van de aangeboden diensten, de beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de opdrachtgever mogelijk te maken.
- 3.7 qava kan een aanbetaling vragen. Is er sprake van een aanbetaling, dan zullen de werkzaamheden starten nadat de aanbetaling is voldaan.
- 3.8 qava mag de tarieven tussentijds wijzigen. Als de tarieven van overeengekomen diensten stijgen na het sluiten van de overeenkomst, dan mag de opdrachtgever de overeenkomst annuleren per de datum dat de prijsverhoging ingaat. Prijsverhogingen door wettelijke regelingen of bepalingen zijn hierbij uitgesloten.
- 3.9 Als de opdrachtgever een abonnement of overeenkomst voor onbepaalde tijd met qava heeft gesloten, en qava de tarieven verhoogt met een percentage gelijk aan de stijging van de dienstenprijsindex die is vastgesteld door het CBS, kan de opdrachtgever de overeenkomst niet tussentijds ontbinden.
- 3.10 Alles wat buiten het aanbod aan de opdrachtgever wordt geleverd, wordt beschouwd als meerwerk en als zodanig in rekening gebracht.
- 3.11 qava kan niet aan het aanbod worden gehouden als de opdrachtgever redelijkerwijs kon begrijpen dat het aanbod, of een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of typefout bevat.

ARTIKEL 4: OVEREENKOMST, MEERWERK, ONTBINDEN EN ANNULEREN

- 4.1 De overeenkomst komt tot stand vanaf het moment dat de opdrachtgever akkoord via de e-mail stuurt of de offerte ondertekend retour stuurt. Wijzigingen in gesloten overeenkomsten kunnen alleen schriftelijk worden gedaan en zijn pas geldig wanneer deze door qava en de opdrachtgever zijn geaccepteerd.
- 4.2 Na schriftelijk akkoord op de offerte zal qava binnen de afgesproken termijn starten met de werkzaamheden. Als de opdrachtgever de offerte heeft geaccepteerd, bevestigt qava de acceptatie van de offerte. Zolang qava de acceptatie niet heeft bevestigd, mag de opdrachtgever de overeenkomst kosteloos ontbinden.
- 4.3 qava mag bepaalde werkzaamheden uit laten voeren door derden of zich laten ondersteunen door derden zonder dat de opdrachtgever daarvan vooraf op de hoogte gesteld moet worden.
- 4.4 Als qava door onvoorziene omstandigheden, die op het moment van het opstellen van het aanbod nog niet bekend waren, meer werk moet uitvoeren dan is overeengekomen in het aanbod, mag qava de daaruit voortkomende meerkosten als meerwerk aan de opdrachtgever in rekening brengen.
- 4.5 Wanneer door meerwerk het tijdstip van levering wijzigt, stelt qava de opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk van op de hoogte.
- 4.6 Als de opdrachtgever tussentijds de samenwerking wil ontbinden is dit alleen schriftelijk mogelijk en is de opdrachtgever verplicht om een vergoeding te betalen voor de al uitgevoerde werkzaamheden, eventueel vermeerderd met een percentage van 20% voor de nog uit te voeren werkzaamheden.
- 4.7 Wanneer de opdrachtgever een overeenkomst meer dan 30 dagen voor aanvang van de werkzaamheden wil annuleren, is dit alleen schriftelijk mogelijk en is de opdrachtgever verplicht een vergoeding te betalen van 50% van het overeengekomen tarief.
- 4.8 Annulering van een overeenkomst binnen dan 30 dagen voor aanvang is alleen schriftelijk mogelijk. qava heeft tijd gereserveerd voor de ingeplande werkzaamheden. Als er geen geldige reden is voor de annulering zal qava het tarief in rekening brengen. Wat als geldige omstandigheden wordt beschouwd, wordt bepaald door qava. Het tarief wordt als volgt gehanteerd:
- Annulering tussen 30 dagen en 14 dagen voor aanvang van de werkzaamheden: 50% van het overeengekomen tarief;
 - Annulering binnen 14 dagen en 7 dagen voor aanvang van de werkzaamheden: 75% van het overeengekomen tarief;
 - Annulering binnen 7 dagen voor aanvang van de werkzaamheden: 100% van het overeengekomen tarief
- 4.9 Als door de opdrachtgever een aanbetaling is betaald, dient deze aanbetaling als annuleringsvergoeding ongeacht het bedrag en/of percentage van de betaalde aanbetaling.
- 4.10 Het door de opdrachtgever geaccepteerde aanbod, eventueel gesloten overeenkomst en deze algemene voorwaarden vormen samen de volledige weergave van de rechten en verplichtingen van beide partijen en vervangen alle eerdere schriftelijke en mondelinge afspraken.

ARTIKEL 5: UITVOERING VAN DE OVEREENKOMST

- 5.1 Iedere overeenkomst tussen qava en de opdrachtgever is een inspanningsverplichting

waarbij qava de verplichting naar beste vermogen en inzicht zal uitvoeren, met de nodige zorgvuldigheid en vakmanschap. qava kan echter niet verantwoordelijk worden gehouden als het resultaat niet aan de verwachting van de opdrachtgever voldoet.

- 5.2 qava zorgt ervoor dat (vertrouwelijke) informatie die de opdrachtgever levert zodanig wordt beveiligd dat deze gegevens niet beschikbaar zijn voor onbevoegde personen.
- 5.3 qava is bevoegd om voor promotionele doeleinden, voor bijvoorbeeld een portofolio of referenties, de gegevens van de opdrachtgever op de website en/of social media kanalen te publiceren.
- 5.4 De opdrachtgever is verplicht om alle informatie die nodig is voor de uitvoering van de werkzaamheden, zoals persoons- en bedrijfsgegevens en informatie over of met betrekking tot de uit te voeren werkzaamheden en relevante informatie waar qava om verzoekt, tijdig aan qava beschikbaar te stellen. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van deze gegevens, ook als ze van derden afkomstig zijn. Bovendien moet de opdrachtgever, indien nodig beschikken over een geldige gebruikerslicentie voor bestanden en/of software.
- 5.5 De opdrachtgever vrijwaart qava voor aanspraken van derden met betrekking tot de geldige gebruikerslicentie uit artikel 5.4.
- 5.6 Als opdrachtgever de gegevens uit artikel 5.4 niet tijdig aan qava beschikbaar stelt en de uitvoering van de werkzaamheden daardoor vertraging oploopt, dan komen de daaruit voortvloeiende extra kosten voor rekening van de opdrachtgever. Daarnaast mag qava eenzijdig besluiten om de uitvoering van de werkzaamheden op te schorten tot het moment dat de gegevens door qava zijn ontvangen.
- 5.7 De kosten voor het gebruik van de door qava te gebruiken software en de benodigde licenties worden niet opgenomen in de offerte, deze kosten zijn voor de opdrachtgever zelf en worden derhalve niet door qava gefactureerd tenzij anders is overeengekomen. Tevens dient de opdrachtgever zelf deze software en/of licenties af te sluiten.
- 5.8 Indien de opdrachtgever te weinig opdrachten heeft voor het in de offerte overeengekomen aantal uren, is de opdrachtgever verplicht de overeengekomen aantal uren aan qava uit te betalen, ook als hiervoor niet is gewerkt.
- 5.9 qava behoudt zich het recht voor opdrachten te weigeren welke binnen 24 uur uitgevoerd moeten worden. De opdrachtgever is bevoegd opdrachten bij qava neer te leggen, maar

wanneer qava niet beschikbaar is, kan de opdrachtgever hier geen rechten aan ontleen.

- 5.10 Indien werkzaamheden op locatie bij de opdrachtgever plaatsvinden, wordt zoveel mogelijk gebruik gemaakt van de faciliteiten bij de opdrachtgever.

ARTIKEL 6: RECHTEN EN VERPLICHTINGEN VOOR DE OPDRACHTGEVER

- 6.1 De opdrachtgever moet zich houden aan de bepalingen zoals deze zijn opgenomen in deze algemene voorwaarden.
- 6.2 De opdrachtgever is verplicht om wijzigingen in de gegevens zoals genoemd in artikel 5.4 zo spoedig mogelijk aan qava te melden.
- 6.3 De opdrachtgever is verplicht om klachten over de door qava geleverde diensten en/of producten zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 8 dagen na (op) levering van de werkzaamheden of binnen 14 dagen na afronding van de opdracht, aan qava te melden. qava streeft ernaar om binnen 5 werkdagen op de klacht te reageren.
- 6.4 De opdrachtgever is verplicht qava een redelijk termijn te geven om de klacht en/of het geconstateerde gebrek te herstellen. Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting niet op.
- 6.5 Drie maanden na levering van producten en/of diensten vrijwaart de opdrachtgever qava van alle juridische claims naar aanleiding van die geleverde producten en/of diensten.
- 6.6 De opdrachtgever moet zelf reservekopieën maken van materialen en/of gegevens die qava nodig heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. Bij verlies van deze materialen en/of gegevens is qava niet aansprakelijk voor de schade die daaruit voortkomt.
- 6.7 Als qava inloggegevens met de opdrachtgever deelt, dan is de opdrachtgever verantwoordelijk voor deze gegevens. qava is niet aansprakelijk voor misbruik en/of verlies van de inloggegevens en mag ervan uitgaan dat de opdrachtgever degene is die inlogt door middel van de met de opdrachtgever gedeelde inloggegevens.
- 6.8 Er bestaat geen herroepingsrecht, nu de opdrachtgever altijd een zakelijke opdrachtgever is.

ARTIKEL 7: LEVERING EN LEVERTIJD

- 7.1 De door qava gehanteerde leveringstermijn verschilt per opdracht en wordt in overleg met de opdrachtgever vastgesteld. De werkzaamheden

starten na aanbetaling is ontvangen, zie artikel 3.7.

- 7.2 De opdrachtgever moet de benodigde gegevens en/of materialen zoals genoemd in artikel 5.4 en eventuele aanvullende gegevens om een juiste uitvoering van de werkzaamheden mogelijk te maken, binnen 3 dagen voor aanvang van de werkzaamheden aan qava aanleveren.
- 7.3 Genoemde termijnen zijn altijd richtlijnen, deze termijn is nooit definitief. Als de termijn wordt overschreden, betekent dit niet automatisch dat qava in gebreke is.
- 7.4 Als de levertermijn met meer dan 30 dagen wordt overschreden, kan de opdrachtgever de overeenkomst alleen ontbinden als qava na een gedetailleerde schriftelijke ingebrekestelling niet binnen een redelijke termijn de levering alsnog uitvoert en de verplichtingen niet nakomt.
- 7.5 De opdrachtgever is verplicht datgene te doen wat nodig is om een tijdige levering door qava mogelijk te maken. Hieronder wordt onder andere verstaan het leveren van de gegevens en/of materialen zoals genoemd in artikel 7.2.
- 7.6 Als door toedoen van qava de levering vertraging oploopt door ziekte of vanwege andere onvoorziene (persoonlijke) omstandigheden, zal qava dit zo snel mogelijk schriftelijk, maar altijd binnen 24 uur, aan de opdrachtgever meedelen.
- 7.7 Aan de leveringsplicht van qava zal, zonder tegenbewijs, zijn voldaan zodra de door qava geleverde diensten en/of producten een keer aan de opdrachtgever zijn aangeboden.

ARTIKEL 8: BETALING

- 8.1 Zodra het aanbod door de opdrachtgever is geaccepteerd, is ook de verplichting ontstaan tot betaling van het overeengekomen tarief.
- 8.2 Facturen dienen binnen 14 kalenderdagen na factuurdatum betaald te zijn, behalve als er andere afspraken zijn gemaakt of op de factuur een andere betaaltermijn vermeld is.
- 8.3 qava biedt de opdrachtgever de mogelijkheid om in vooraf overeengekomen termijnen te betalen. Indien de termijn betaling(en) niet-tijdig worden voldaan, is qava bevoegd de werkzaamheden op te schorten tot een volgende betaling is gedaan.
- 8.4 Indien niet-tijdige betaling drie keer is voorgekomen, kan qava besluiten de opdracht eenzijdig te beëindigen en/of de mogelijkheid tot termijnbetalingen op te heffen en is het resterende bedrag direct en in zijn totaliteit opeisbaar door qava.
- 8.5 Als de opdrachtgever niet-tijdig aan de betalingsverplichting voldoet, is de opdrachtgever

van rechtswege in verzuim zonder een verdere ingebrekestelling nodig is.

- 8.6 Bij een niet tijdige betaling door de opdrachtgever, is de opdrachtgever naast het verschuldigde bedrag vermeerderd met de wettelijke (handels) rente, verplicht tot een volledige vergoeding van zowel buitenrechtelijke als gerechtelijke incassokosten welke ten minste 15% van het factuurbedrag met een minimum van €150,- bedragen.
- 8.7 In geval van liquidatie, faillissement, beslag, surseance van betaling of overlijden aan de zijde van de opdrachtgever zijn de vorderingen van qava onmiddellijk opeisbaar.
- 8.8 In aanvulling op artikel 8.7 heeft qava het recht uitvoering van de werkzaamheden of het nog niet uitgevoerde gedeelte daarvan, zonder ingebrekestelling of rechtelijke interventie te beëindigen of op te schorten, zonder recht op vergoeding van schade voor de opdrachtgever die hierdoor mocht ontstaan.
- 8.9 Alle door qava geleverde diensten/producten blijven eigendom van qava totdat alle door de opdrachtgever verschuldigde bedragen aan qava zijn betaald.
- 8.10 De opdrachtgever kan bezwaren tegen de door qava verzonden facturen uiterlijk binnen vijf dagen na factuurdatum schriftelijk aan qava kenbaar maken. Na ontvangst van het bezwaar zal qava een onderzoek instellen naar de juistheid van het factuurbedrag. Bezwaren tegen verzonden facturen schorten de betalingsverplichting niet op.

ARTIKEL 9: INTELLECTUEEL EIGENDOM

- 9.1 Alle intellectuele eigendomsrechten op alle geleverde diensten, producten, documentatie en/of materialen berusten bij qava tenzij anders is overeengekomen. Het is de opdrachtgever in geen enkel geval toegestaan de geleverde diensten, producten, documentatie en/of materialen, te veelvoudigen, door te verkopen, openbaar te maken en/of aan derden ter beschikking te stellen, behalve als schriftelijk anders is overeengekomen.
- 9.2 De intellectuele eigendomsrechten op door qava ontwikkelde voortbrengselen van de menselijke geest, zijn en blijven exclusief eigendom van qava tenzij de rechten worden afgekocht of anders is overeengekomen.
- 9.3 qava is niet verantwoordelijk voor de informatie en/of content die via de opdrachtgever met qava wordt gedeeld of ter beschikking is gesteld. Indien de door de opdrachtgever aangeleverde informatie en/of content op een manier inbreuk

maakt op rechten van derden en/of in strijd is met de geldende wet- en regelgeving, zal de opdrachtgever qava vrijwaren van enige aanspraken op schadevergoeding die derden eisen als gevolg van dit handelen van de opdrachtgever.

- 9.4 Iedere handeling die in strijd is met dit artikel wordt gezien als inbreuk op het auteursrecht waarbij qava recht heeft op vergoeding ter hoogte van minimaal tweemaal het door qava gehanteerde uurtarief voor een dergelijke vorm van gebruik zonder het recht op enige schadevergoeding te verliezen.

ARTIKEL 10: DUUR OVEREENKOMST EN BEËINDIGING

- 10.1 De overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd, tenzij uit het aanbod anders voortvloeit of als partijen uitdrukkelijk en schriftelijk andere afspraken hebben gemaakt.
- 10.2 De opdrachtgever kan de overeenkomst niet tussentijds opzeggen, behalve als dit expliciet is toegestaan.
- 10.3 Beide partijen mogen de overeenkomst alleen ontbinden als de andere partij na een deugdelijke schriftelijke ingebrekestelling niet aan de verplichtingen voldoet. In ieder geval moet er een redelijke termijn zijn gesteld om de tekortkomingen te herstellen.
- 10.4 In uitzondering op artikel 10.3 kan qava de overeenkomst zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst door schriftelijke kennisgeving direct geheel of gedeeltelijk beëindigen als zich een dringende reden voordoet waaronder in ieder geval wordt begrepen dat:
- Surseance van betaling aan de opdrachtgever is verleend;
 - Het faillissement van de opdrachtgever is uitgesproken;
 - Het vermoeden bestaat dat de opdrachtgever niet aan de betalingsverplichting kan (blijven) voldoen en bij terugkerende betalingsproblemen;
 - De opdrachtgever handelt in strijd met de openbare orde, goede zeden en/of wet- en regelgeving;
 - De opdrachtgever inbreuk maakt op rechten van derden;
 - De opdrachtgever handelt in strijd met een verplichting die voortkomt uit de offerte;

- De opdrachtgever niet reageert op correspondentie per e-mail, telefoon en/of schriftelijk al dan niet per aangetekend schrijven en redelijke richtlijnen en/of aanwijzingen van qava negeert;
- Er voor qava aanwijzingen en/of (nieuwe) feiten en omstandigheden zijn dat qava zich (niet) meer naar beste kunnen kan inzetten, bijvoorbeeld vanwege een vertrouwensbreuk met de opdrachtgever, om de werkzaamheden uit te voeren.

- 10.5 qava zal, indien de overeenkomst wordt beëindigd vanwege een situatie uit artikel 10.4 en indien een bedrag verschuldigd is dit bedrag niet retourneren naar opdrachtgever.

qava is nooit verplicht zijn om een schadevergoeding aan de opdrachtgever te betalen.

- 10.6 Als qava op het moment van de beëindiging van de overeenkomst zoals genoemd in dit artikel al betalingen met betrekking tot de werkzaamheden heeft ontvangen, zullen deze betalingen niet met terugwerkende kracht worden terugbetaald. Daarnaast blijven bedragen die qava vóór de ontbinding aan de opdrachtgever heeft gefactureerd nog steeds verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

ARTIKEL 11: AANSPRAKELIJKHEID

- 11.1 De opdrachtgever is en blijft altijd zelf verantwoordelijk voor het uitvoeren of toepassen van de kennis, handelingen en/of adviezen van qava tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden.
- 11.2 Indien qava toch, ondanks artikel 11.1, aansprakelijk wordt gesteld, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot een vergoeding van directe schade tot maximaal tweemaal uurtarief voor de betreffende werkzaamheden. Dit bedrag is in ieder geval beperkt tot maximaal het bedrag wat de verzekeraar in het betreffende geval aan qava uitkeert. Als er sprake is van een duurovereenkomst, is de aansprakelijkheid beperkt tot vergoeding van de directe schade tot maximaal het bedrag van de door de opdrachtgever laatst betaalde factuur.
- 11.3 De opdrachtgever heeft pas recht op een schadevergoeding als de opdrachtgever qava heeft gewezen op de toerekenbare tekortkoming en/of onrechtmatige gedragingen tegenover de opdrachtgever door middel van een ingebrekestelling. In de ingebrekestelling dient de opdrachtgever qava een redelijk termijn te geven

om de tekortkomingen te herstellen en/of alsnog na te komen. Alleen wanneer qava niet heeft voldaan aan herstel en/of nakoming, heeft de opdrachtgever mogelijk recht op schadevergoeding. Als de nakoming en/of herstel blijvend onmogelijk is, geldt het vereiste van een ingebrekestelling niet.

- 11.4 In aanvulling op artikel 11.2 is qava alleen aansprakelijk voor directie schade zoals de redelijke kosten van vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, eventuele redelijke kosten die de opdrachtgever moet maken om de schade te herstellen en redelijke kosten die gemaakt dienen te worden ter voorkoming of beperking van de schade voor zover de opdrachtgever kan aantonen dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in dit artikel.
- 11.5 qava is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit deze overeenkomst, of wanneer qava is uitgegaan van door of namens de opdrachtgever versterkte onjuiste of onvolledige gegevens. Met uitzondering van situaties waarin de geleden schade van opdrachtgever te wijten is aan opzet of grove schuld aan de kant van qava.
- 11.6 qava is in ieder geval nooit aansprakelijk voor indirecte of gevolgschade zoals gemiste besparingen, misgelopen winst, kosten voor juridische bijstand, verlies van klanten, herstelkosten, schade door bedrijfstagnatie en voor schade ontstaan door verlies van de gegevens uit artikel 6.4 en 6.7 bij het uitvoeren van de werkzaamheden.
- 11.7 De opdrachtgever vrijwaart qava tegen alle aanspraken van derden, kosten daarbij inbegrepen, die op weke manier dan ook samenhangen met werkzaamheden die qava in het kader van de overeenkomst heeft verricht.

ARTIKEL 12: ONDERBREKING VAN DE WERKZAAMHEDEN EN OVERMACHT

- 12.1 qava is niet gehouden aan de verplichting tot het uitvoeren van de werkzaamheden als de nakoming ervan onmogelijk is geworden door overmacht. Onder overmacht wordt een situatie verstaan waarin partijen redelijkerwijs geen invloed op uit kunnen oefenen zoals ziekte, een pandemie, ongevallen, brand, bedrijfsstoringen en overheidsmaatregelen.
- 12.2 Indien zich een situatie zoals genoemd in artikel 12.1 voordoet, of andere omstandigheden plaatsvinden waardoor de werkzaamheden tijdelijk niet uitgevoerd kunnen worden, worden de verplichtingen opgeschort zolang partijen niet aan hun verplichtingen kunnen voldoen. Partijen zoeken in een dergelijke situatie samen naar een

oplossing. Indien de overmacht meer dan 90 dagen heeft geduurd, zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst schriftelijk te ontbinden. De tot dan toe gemaakte kosten en gewerkte uren worden onmiddellijk opeisbaar.

- 12.3 qava is bij het uitvoeren van de werkzaamheden in sommige gevallen afhankelijk van de medewerking, diensten en leveranties van derden waar qava geen invloed op uit kan oefenen. qava kan daarom niet aansprakelijk gesteld worden voor schade in geval van een situatie waarbij de schade te wijten is aan een derde partij waarmee qava een overeenkomst is aangegaan.
- 12.4 In geval van een zakelijke overeenkomst zijn partijen gehouden de werkzaamheden te verplaatsen en blijft de betalingsverplichting in stand.

ARTIKEL 13: BIJZONDERE BEPALINGEN FACTURATIE EN ABONNEMENTEN

- 13.1 qava factureert per uur of indien wenselijk in abonnementsvorm.
- 13.2 qava biedt een abonnement op basis van de overeengekomen uren die per week benodigd zijn om de werkzaamheden uit te voeren.
- 13.3 Het abonnement heeft een minimale looptijd van 6 maanden waarbij er maandelijks vooruit wordt gefactureerd wordt, tenzij anders aangegeven. Vervolgens kan er tegen het einde van de abonnementsperiode worden opgezegd met inachtneming van de opzegtermijn van één maand.
- 13.4 Het abonnement wordt automatisch verlengd met de periode waarover het abonnement in eerste instantie is afgesloten, tenzij er tijdig wordt opgezegd met inachtneming van de opzegtermijn.
- 13.5 Bij gedeeltelijke afname of tussentijdse beëindiging door de opdrachtgever vindt geen restitutie van de factuur plaats. Bij tussentijdse beëindiging van een abonnement blijft de opdrachtgever onverminderd gehouden tot betaling van de volledige overeengekomen bedragen betreffende het abonnement.
- 13.6 qava houdt een urenregistratie bij. Indien de opdrachtgever meer uren dan in het abonnement is opgenomen wenst af te nemen, worden deze uren in rekening gebracht op basis van nacalculatie en aan de hand van het op dat moment geldende uurtarief van qava.
- 13.7 Niet-gebruikte uren kunnen niet meegenomen worden naar de volgende maand.
- 13.8 De eerste maand van het eerste abonnement betreft een proefperiode, binnen deze periode kunnen beide partijen, zonder opgaaf van

redenen, de werkzaamheden direct beëindigen zonder dat de minimale looptijd en/of opzegtermijn in acht genomen moet worden.

- 13.2 Aan het einde van de looptijd zullen partijen de samenwerking evalueren.

- 15.3 Als er sprake is van reiskosten, dan worden deze apart opgenomen in de facturatie.

ARTIKEL 14: OVERIGE BEPALINGEN EN TOEPASSELIJK RECHT

- 14.1 Als de opdrachtgever in de opdracht bepalingen en/of voorwaarden opneemt die afwijken van, of niet voorkomen in, deze voorwaarden, dan zijn deze bepalingen en/of voorwaarden alleen bindend als qava deze bepalingen en/of voorwaarden uitdrukkelijk schriftelijk heeft geaccepteerd.
- 14.2 qava spant zich in om passende technische en organisatorische maatregelen te treffen om de (persoons-) gegevens te beveiligen tegen verlies en/of tegen enige vorm van onrechtmatig gebruik door derden. Zie hiervoor ook de privacyverklaring.
- 14.3 Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij met betrekking tot de overeenkomst en de werkzaamheden hebben verkregen. Informatie is vertrouwelijk als dit door de andere partij wordt aangegeven of als dat blijkt uit redelijkheid en billijkheid.
- 14.4 Indien qava in het voordeel van de opdrachtgever afwijkt van de algemene voorwaarden, kan de opdrachtgever daar geen rechten aan ontleen.
- 14.6 Rechten en plichten die ontstaan uit de overeenkomst kunnen alleen van de opdrachtgever op een andere partij worden overgedragen als qava daar schriftelijk toestemming voor heeft gegeven.
- 14.7 Op alle overeenkomsten en deze algemene voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.
- 14.8 Partijen zullen eventuele conflicten eerst samen proberen op te lossen voordat zij een beroep zullen doen op de rechter.
- 14.9 Alle conflicten zullen worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin qava is gevestigd, behalve als een wettelijke verplichting anders bepaalt.

ARTIKEL 15: REISKOSTENVERGOEDING

- 15.1 qava rekent buiten de straal van 15 kilometer vanaf haar eigen standplaats een reiskostenvergoeding van € 0,30 per kilometer.
- 15.2 ANWB routeplanner is leidend voor de afstandsbepaling.