

ALGEMENE VOORWAARDEN LUTRAS CRM

1 Toepasselijkheid

- 1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij Lutras CRM, hierna te noemen 'Lutras', goederen en/of diensten van welke aard dan ook aan een opdrachtgever levert.
- 1.2 Afwijkingen van deze voorwaarden kunnen slechts schriftelijk worden overeengekomen.
- 1.3 Eventuele inkoop- of andere voorwaarden van opdrachtgever zijn niet van toepassing.

2 Aanbiedingen

De door Lutras uitgebrachte offertes en aanbiedingen zijn vrijblijvend en hebben een geldigheidsduur van drie weken na dagtekening, tenzij anders aangegeven in de offerte.

3 Tarieven

- 3.1 Tenzij anders overeengekomen, zijn alle door Lutras uitgebrachte tarieven *exclusief* omzetbelasting (BTW) of andere van overheidswege opgelegde heffingen en dienstreizen, en *inclusief* reiskosten van en naar de overeengekomen plaats van tewerkstelling binnen Nederland.
- 3.2 Tenzij anders overeengekomen, kan Lutras haar tarieven jaarlijks per 1 april aanpassen.

4 Betalingscondities

- 4.1 Lutras factureert per maand op basis van nacalculatie tenzij anders overeengekomen.
- 4.2 De betalingstermijn is twee weken na factuurdatum.
- 4.3 Indien opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, is opdrachtgever in verzuim en zal hij, zonder dat ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke rente, verhoogd met 2% verschuldigd zijn. Indien opdrachtgever na ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, is opdrachtgever tevens gehouden tot volledige vergoeding van buitengerechtelijke kosten alsmede alle gerechtelijke kosten, waaronder kosten, in rekening gebracht door externe deskundigen en advocaten.
- 4.4 Wachttijden in verband met het niet tijdig nemen van beslissingen en/of verstrekken van informatie door het management of medewerkers van opdrachtgever kunnen bij opdrachtgever in rekening worden gebracht.

5 Vertrouwelijke informatie

- 5.1 Partijen staan er voor in dat alle in het kader van de overeenkomst van de andere partij ontvangen informatie van vertrouwelijke aard niet aan derden wordt verstrekt. Informatie zal in ieder geval als vertrouwelijk worden beschouwd, indien deze door één der partijen als zodanig is aangeduid.
- 5.2 Het door opdrachtgever in het kader van de overeenkomst aan Lutras verstrekte materiaal wordt onmiddellijk geretourneerd na een daartoe strekkend verzoek van opdrachtgever.
- 5.3 Tenzij nadrukkelijk anders is overeengekomen, heeft Lutras het recht om de naam van haar opdrachtgevers ten behoeve van het verstrekken van referenties bekend te maken.

6 Intellectueel Eigendom en gebruiksrechten

- 6.1 Tenzij anders is overeengekomen, berusten alle intellectuele eigendomsrechten op de door Lutras voor opdrachtgever ontwikkelde of ter beschikking gestelde software, analyses, ontwerpen, documentatie en rapporten, met inachtneming van het in de overige leden van dit artikel bepaalde, bij Lutras of haar licentiegevers.

6.2 Tenzij anders overeengekomen, verkrijgt opdrachtgever ten behoeve van zijn organisatie voor onbepaalde tijd een niet-exclusief, niet-overdraagbaar onbeperkt gebruiksrecht op de door Lutras specifiek ten behoeve van opdrachtgever ontwikkelde software, analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten en modellen, waaronder begrepen het recht om wijzigingen te (doen) aanbrengen.

6.3 Lutras zal opdrachtgever vrijwaren tegen elke rechtsvordering welke gebaseerd is op de bewering dat door Lutras zelf ontwikkelde producten inbreuk maken op een in Nederland geldend recht van intellectuele of industriële eigendom, onder de voorwaarde dat opdrachtgever Lutras direct en onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de rechtsvordering en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan Lutras.

Opdrachtgever zal daartoe de volmachten, informatie en medewerking aan Lutras verlenen om zich, zo nodig in naam van opdrachtgever, tegen deze rechtsvorderingen te verweren.

6.4. Indien in rechte onherroepelijk vast komt te staan dat de door Lutras ontwikkelde producten inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van industriële eigendom of indien naar het oordeel van Lutras een gerede kans bestaat dat een dergelijke inbreuk zich voordoet, zal Lutras het geleverde tegen creditering van de verwervingskosten onder aftrek van een redelijke gebruiksvergoeding terugnemen, of zorgdragen dat opdrachtgever het geleverde dan wel functioneel gelijkwaardige producten ongestoord kan blijven gebruiken. Iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid dan wel vrijwaringverplichting van Lutras, wegens schending van intellectuele of industriële eigendom van derden, is uitgesloten, daaronder begrepen aansprakelijkheid en vrijwaringverplichtingen van Lutras voor inbreuken die veroorzaakt worden door het gebruik van de geleverde producten a) in een niet door Lutras gemodificeerde vorm, b) in samenhang met niet door Lutras geleverde of verstrekte zaken of producten of c) op een andere wijze dan waarvoor de producten zijn ontwikkeld of bestemd.

7 Eigendomsvoorbehoud

7.1 Onverminderd het bepaalde in artikel 6 blijven alle door Lutras aan opdrachtgever geleverde goederen (zaken en rechten) eigendom van Lutras totdat opdrachtgever zijn verplichtingen uit de overeenkomst alsmede alle vorderingen van Lutras wegens niet-nakoming van de overeenkomst door opdrachtgever, volledig heeft voldaan.

7.2 Opdrachtgever kan slechts dan gebruik maken van de door Lutras gebruikte hulpmiddelen indien dit gebruik bij overeenkomst is voorzien, dan wel hiervoor schriftelijk toestemming is gegeven. De eigendomsrechten hierop blijven te allen tijde bij Lutras berusten.

8 Producten en diensten van derden

8.1 Indien en voor zover Lutras producten of diensten van derden aan opdrachtgever ter beschikking stelt of levert, zullen voor wat betreft die producten de voorwaarden van die derden van toepassing zijn met terzijdestelling van het bepaalde in de overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden. Opdrachtgever aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Lutras zal daarvan aan opdrachtgever op zijn verzoek een exemplaar toezenden.

8.2 Indien en voor zover de voorwaarden van derden in de verhouding tussen opdrachtgever en Lutras om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in de overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden.

8.3 De aansprakelijkheid van Lutras voor producten van derden zal in geen geval meer omvatten dan hetgeen op de betreffende derde(n) verhaalbaar zal blijken.

9 Overname van personeel

Geen van partijen zal, zonder nadrukkelijke, schriftelijke toestemming van de andere partij, gedurende de looptijd van een overeenkomst alsmede gedurende een jaar na beëindiging daarvan medewerkers van de andere partij, die betrokken zijn (geweest) bij de uitvoering van die overeenkomst in dienst nemen, benaderen voor indiensttreding dan wel op andere wijze, direct of indirect, voor zich te laten werken.

10 Medewerking door opdrachtgever

10.1 Opdrachtgever zal Lutras tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst nuttige en noodzakelijke gegevens en inlichtingen verschaffen en voor zover medewerking van opdrachtgever redelijkerwijs is vereist voor de uitvoering van de overeenkomst, deze medewerking verlenen. Partijen houden elkaar op de hoogte van organisatorische en personele ontwikkelingen en/of veranderingen binnen hun organisaties die van belang kunnen zijn voor de uitvoering van de overeenkomst.

10.3 Indien overeengekomen wordt, dat de werkzaamheden geheel of gedeeltelijk op een andere locatie dan een vestiging van Lutras worden verricht, verplicht opdrachtgever zich zorg te dragen voor adequate huisvesting en het ter beschikking stellen van middelen aan de medewerker(s) van Lutras, teneinde hen in staat te stellen de werkzaamheden efficiënt uit te voeren.

10.4 Opdrachtgever zal Lutras vrijwaren voor aanspraken van derden, medewerkers van Lutras daaronder begrepen, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van opdrachtgever of van onveilige situaties in de organisatie van opdrachtgever.

10.5 Opdrachtgever voldoet en zal steeds blijven voldoen aan al haar verplichtingen uit hoofde van bestaande regelingen ter bescherming van de privacy van personen, met name de verplichtingen welke voortvloeien uit de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Opdrachtgever vrijwaart Lutras voor alle aanspraken van derden wegens schade die deze derden stellen te hebben geleden als gevolg van het niet nakomen van verplichtingen uit hoofde van de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

10.6 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het gebruik en de toepassing in zijn organisatie van de software en andere door Lutras geleverde diensten, alsmede voor controle- en beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer.

11 Leveringstermijnen

Alle door Lutras genoemde leveringstermijnen zijn streefdata, vastgesteld op grond van gegevens die bij het aangaan van de overeenkomst bekend waren.

Deze streefdata zullen zoveel mogelijk in acht worden genomen. De enkele overschrijding van een termijn brengt Lutras niet in verzuim.

Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen Lutras en opdrachtgever zo spoedig mogelijk met elkaar in overleg treden. Voor vertragingen door wachttijden als bedoeld in artikel 4.4 of andere aan opdrachtgever te wijten oorzaken, kan Lutras nimmer worden aangesproken.

12 Adviezen

Indien de werkzaamheden van Lutras (mede) bestaan uit het geven van advies aan opdrachtgever, zal Lutras opdrachtgever naar beste vermogen adviseren.

Adviezen van Lutras voldoen aan de kwaliteitseisen die men over het algemeen aan een deskundig CRM Consultancybedrijf mag stellen. Lutras garandeert echter niet dat toepassing door opdrachtgever van het advies leidt tot het gewenste resultaat en is niet aansprakelijk voor schade, die mogelijk voortvloeit of mede voortvloeit uit implementatie van een door haar verstrekt advies.

13 Beëindiging

13.1 Indien partijen een duurovereenkomst voor onbepaalde tijd zijn aangegaan zonder daarbij de mogelijkheid van opzegging te zijn overeengekomen, zijn partijen gerechtigd die overeenkomst op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden. De opzegging vindt plaats middels een aangetekende brief, onder opgaaf van reden voor de opzegging.

13.2 Overeenkomsten voor bepaalde tijd aangegaan zijn niet tussentijds opzegbaar.

13.3 Iedere partij is bevoegd een overeenkomst te ontbinden indien de wederpartij toerekenbaar tekort komt in de nakoming van haar verplichtingen voortvloeiend uit de overeenkomst, echter niet eerder dan na schriftelijke ingebrekestelling waarbij de andere partij een redelijke termijn wordt gegeven om de tekortkoming te herstellen.

13.4 Ontbinding geschiedt per aangetekende brief.

13.5 Indien opdrachtgever op het moment van ontbinding van een overeenkomst als bedoeld in artikel 13.3 reeds prestaties ter uitvoering van die overeenkomst heeft ontvangen, zullen die prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij Lutras ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die Lutras voor de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen zij reeds ter uitvoering van die overeenkomst heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van ontbinding direct opeisbaar.

13.6 Partijen kunnen de overeenkomst onmiddellijk, door middel van een schriftelijke verklaring, ontbinden in de volgende gevallen:

- Het faillissement van de wederpartij is aangevraagd of uitgesproken;
- De wederpartij heeft surséance van betaling aangevraagd of aan de wederpartij is surséance van betaling verleend;
- De toepasselijkheid van titel III van de Faillissementswet wordt uitgesproken;
- De onderneming van de wederpartij wordt geliquideerd of anderszins feitelijk beëindigd, anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen;
- Handelingen of gedragingen van de wederpartij, dan wel feitelijke omstandigheden, de wederpartij betreffende, geven goede grond te vrezen dat de wederpartij haar verplichtingen niet zal nakomen;
- De fiscus maakt jegens opdrachtgever gebruik van haar rechten uit de Invorderingswet. In deze gevallen zijn de vorderingen van Lutras onmiddellijk opeisbaar. Ontbinding op grond van deze bepaling geeft de wederpartij geen recht op schadevergoeding.
- De beëindiging of de ontbinding van de overeenkomst ontslaat partijen niet van de verplichtingen daaruit, die naar hun aard doorlopen, zoals
 - maar niet beperkt tot - het bepaalde met betrekking tot: geheimhouding, aansprakelijkheid, intellectuele eigendom, toepasselijk recht en bevoegde rechter, en - voor zover van toepassing - gebruiksrechten.

14 Aansprakelijkheid

14.1 Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan een jaar, dan bedraagt de maximale aansprakelijkheid per jaar het totaal van de vergoedingen (exclusief omzetbelasting) voor de door Lutras te verrichten werkzaamheden bedongen voor één jaar. In geen geval bedraagt de totale vergoeding voor directe schade meer dan 100.000 EUR.

14.2 De totale aansprakelijkheid van Lutras onder een overeenkomst is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst voor de door Lutras te verrichten werkzaamheden bedongen vergoeding (exclusief omzetbelasting).

14.3 De totale aansprakelijkheid van Lutras voor schade door dood of lichamelijk letsel is beperkt tot 1.250.000 EUR per gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen als één gebeurtenis wordt aangemerkt.

14.4 Lutras is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.

14.5 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Lutras meldt.

15 Overmacht

15.1 In geval van overmacht worden verplichtingen van de in overmacht verkerende partij geheel of gedeeltelijk opgeschort, zonder dat partijen over en weer tot enige schadevergoeding terzake gehouden zijn.

15.2 Duurt de overmachtsituatie langer dan negentig dagen of komt vast te staan dat verdere nakoming blijvend onmogelijk is, dan kan ieder der partijen de overeenkomst ontbinden middels een aangetekende brief, zonder dat partijen jegens elkaar schadeplichtig worden. De prestaties die op het moment van het intreden van de overmacht situatie reeds waren verricht, worden naar evenredigheid afgerekend.

16 Geschillen

16.1 Op de overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

16.2 Tenzij anders overeengekomen, zullen alle geschillen tussen Lutras en opdrachtgever, verband houdende met de overeenkomst overeenkomstig het ACB Mediation Reglement van de Stichting ADR Centrum voor het Bedrijfsleven worden behandeld. Indien op vorenbedoelde wijze met betrekking tot een geschil binnen 60 dagen nadat van het geschil door de meest gereede partij aan de andere partij melding is gemaakt geen vergelijk is bereikt, is ieder der partijen gerechtigd het geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter te Amsterdam. Het hiervoor bepaalde laat onverlet het recht van partijen om in spoedeisende gevallen een voorlopige voorziening te vragen aan de Voorzieningenrechter te Amsterdam.

Lutras helpt organisaties uit de culturele sector, ledenorganisaties en andere bevoegen bedrijven bij het optimaal omgaan met hun klanten en relaties. Met als doel dat zij daardoor winstgevender, beter, en leuker kunnen werken.

**Lutras CRM
Stellingweg 202
1035 GE Amsterdam
Tel. 06-506 939 11
marc@lutras.com
www.Lutras.nl**