

Algemene voorwaarden

Artikel 1 - Definities

1. Opdrachtgever: De natuurlijke of rechtspersoon of non-profitinstelling met wie Essency een overeenkomst sluit tot het leveren van producten en/of diensten.
2. Overeenkomst: Elke wederzijdse acceptatie van levering van één of meer producten en/of diensten van Essency.

Artikel 2 - Algemeen

1. Deze Algemene voorwaarden zijn van toepassing op elke overeenkomst of andere rechtsbetrekking tussen Essency (Hierna te noemen Essency) en wederpartij.
2. Essency is gevestigd aan de Lylantse baan 3 te Capelle aan den IJssel en staat ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 73171816.
3. Door het aanschaffen van een urenpakket van Essency verklaart de wederpartij dat hij kennis heeft genomen van de algemene voorwaarden van Essency en dat hij met deze algemene voorwaarden akkoord gaat.
4. Afwijken van de algemene voorwaarden is alleen dan mogelijk, wanneer dit uitdrukkelijk in een overeenkomst tussen Essency en wederpartij wordt opgenomen.
5. Algemene voorwaarden van opdrachtgever c.q. derden zijn voor Essency niet bindend en niet van toepassing.
6. 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.
7. 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.
8. Indien Essency niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat Essency in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.

Artikel 3 - Aanbieding en acceptatie

1. Alle offertes en aanbiedingen door Essency aan wederpartij zijn vrijblijvend.
2. Aanbiedingen of prijsopgaven gedaan door Essency zijn één maand geldig tenzij anders vermeld.
3. Een overeenkomst komt tot stand tussen Essency en de opdrachtgever indien de opdrachtgever een aanbieding van Essency per e-mail of anderszins schriftelijk accepteert.



Indien de opdrachtgever dit nalaat, maar er desondanks mondeling mee instemt dat Essency een aanvang met het uitvoeren van de opdracht maakt, dan zal de inhoud van de offerte als overeengekomen gelden.

4. Een samengestelde prijsopgave verplicht Essency niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige orders.

Artikel 4 - Aanvang en uitvoering overeenkomst

1. Essency zal zich inspannen de opdracht zorgvuldig en onafhankelijk uit te voeren, de belangen van de opdrachtgever naar beste weten te behartigen en te streven naar een voor de opdrachtgever goed en bruikbaar resultaat. Voor zover noodzakelijk zal Essency de opdrachtgever op de hoogte houden van de voortgang van de werkzaamheden.
2. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft Essency het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
3. De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Essency aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan Essency worden verstrekt. Indien de voor uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Essency zijn verstrekt, heeft Essency het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening te brengen.
4. Essency is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat Essency is uitgegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor Essency kenbaar behoorde te zijn.
5. Vanaf het moment van totstandkoming van de overeenkomst, dan wel op een ander door partijen overeengekomen tijdstip, zal Essency starten met de uitvoering van het overeengekomene.

Artikel 5 - Betaling

1. Betaling dient te geschieden binnen 7 dagen na factuurdatum, waarbij de betaling van de eerste factuur de start van de werkzaamheden activeert. Opeenvolgende facturen worden automatisch verstuurd op het moment dat het urentegoed opraakt.
2. Bij eenmalige opdrachten geldt het gebruikelijke uurtarief. Het eerste uur dient vooraf als aanbetaling te zijn voldaan. Deze aanbetaling is niet restitueerbaar. Zodra de factuur is voldaan, start Essency met de werkzaamheden. Indien Essency meer dan één uur aan werkzaamheden heeft verricht, worden de overige uren achteraf gefactureerd. Deze factuur wordt na kennisgeving per mail verstuurd en dient binnen 7 dagen te worden voldaan.
3. Indien Opdrachtgever niet gebruik wenst te maken van de producten en/of diensten, dient Opdrachtgever binnen 24 uur na factuurdatum dit expliciet te melden, per e-mail of anderszins

schriftelijk. Bij gebreke van een tijdige reactie is Opdrachtgever gebonden aan de kosten zoals weergegeven in de factuur.

4. Indien Opdrachtgever al een intakegesprek heeft gehad, dan is Opdrachtgever gebonden aan de kosten van het intakegesprek. Deze kosten worden achteraf in rekening gebracht of verrekend met het urenpakket.
5. Indien na het verstrijken van deze termijn door Essency nog geen (volledige) betaling is ontvangen, is de opdrachtgever in verzuim en is hij een rente verschuldigd gelijk aan de wettelijke rente. De rente over het opeisbaar bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat opdrachtgever in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledige bedrag. Essency houdt zich het recht voor om pas met haar werkzaamheden te beginnen / werkzaamheden te pauzeren totdat het factuurbedrag is ontvangen.
6. De uren besteed aan de boekhouding van de opdrachtgever worden verrekend met het Essency pakket. Bij 2 uur of minder wordt een nieuw factuur verstuurd voor het aanschaffen van een nieuw pakket.
7. In geval van liquidatie, faillissement of surseance van betaling van de opdrachtgever zullen de verplichtingen van de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar zijn.
8. Essency 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. Gebruiker kan, zonder daardoor in verzuim te komen, een aanbod tot betaling weigeren, indien de opdrachtgever een andere volgorde voor de toerekening aanwijst. Gebruiker kan volledige aflossing van de hoofdsom weigeren, indien daarbij niet eveneens de opengevallen en lopende rente alsmede de kosten worden voldaan.
9. Mocht het gefactureerde bedrag in de ogen van de opdrachtgever onjuist zijn, dan dient hij terstond, doch uiterlijk binnen 24 uren na facturering Essency schriftelijk hiervan op de hoogte te stellen. Laatstgenoemde zal deze bewering onderzoeken en indien nodig een nieuwe factuur verzenden, die binnen 14 dagen na verzending voldaan moet worden.
10. Indien Opdrachtgever een spoedopdracht heeft, dan geldt een express prijs. Een spoedopdracht is een opdracht waaraan om de één of andere reden binnen de normaal geldende doorlooptijd moet worden voldaan. In het geval van een spoedopdracht geldt een express-toeslag t.w.v. twee maal het gebruikelijke uurtarief voor een eenmalig opdracht. De betaling van deze factuur activeert de start van de werkzaamheden m.b.t. de spoedopdracht en valt buiten het urenpakket om.
11. Essency hanteert een maandelijkse administratie fee van €15 (excl. btw). Deze wordt jaarlijks geïnd tegen het einde van het jaar. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om de administratie fee in maximaal drie termijnen te betalen. Indien Opdrachtgever de samenwerking niet verlengt, onder de voorwaarden zoals in artikel 8 is beschreven, dan vindt er een eindafrekening plaats. Opdrachtgever krijgt een deel van de administratie fee terug voor de maanden waarin er geen sprake is van een samenwerking, rekening houdend met de opzegtermijn zoals vermeld in artikel 8. Door de administratie fee te betalen, kan de opdrachtgever elk kwartaal aanspraak maken op een kosteloos consult van 30 minuten. Dit



kosteloos consult is geldig vanaf de eerste dag van het kwartaal en eindigt op de laatste dag van het kwartaal. Als opdrachtgever gedurende deze periode geen gebruik maakt van het kosteloos consult, komt deze te vervallen. Indien opdrachtgever aanspraak wil maken op het kosteloos consult dient hij deze schriftelijk aan te vragen vóór het inplannen van zijn consult. Indien het consult langer dan 30 minuten duurt, worden de overige uren verrekend met het urenpakket.

12. Indien Essency op locatie van de opdrachtgever moet komen, hanteert Essency een reiskostenvergoeding van €0,27 per kilometer. Ook zal Essency eventuele parkeerkosten in rekening brengen. De opdrachtgever ontvangt in de daaropvolgende maand een factuur voor de reiskosten en (indien van toepassing) de parkeerkosten.
13. Alle door Essency genoemde prijzen, alsmede overeengekomen prijzen zijn exclusief BTW. De genoemde prijzen betreffen uitsluitend kosten voor de uitvoering van de werkzaamheden door Essency (managementfee). De andere bijkomende kosten zijn voor rekening van de opdrachtgever, tenzij anders bepaald.

Artikel 6 - Eigendomsvoorbehoud en Incasso

1. Alle door Essency geleverde zaken, daaronder eventueel mede begrepen software, (elektronische) bestanden, enz., blijven eigendom van Essency totdat de opdrachtgever alle navolgende verplichtingen uit alle met gebruiker gesloten overeenkomsten is nagekomen.
2. Indien de 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 de opdrachtgever.
3. In het geval van een geldvordering komen incassokosten, extra kosten, noodzakelijk door Essency gemaakt en eventueel gemaakte gerechtelijke en executiekosten voor rekening van de opdrachtgever.

Artikel 7 - Garanties

1. De door Essency te leveren zaken voldoen aan de gebruikelijke eisen en normen die daaraan op het moment van levering redelijkerwijs gesteld kunnen worden en waarvoor zij bij normaal gebruik in Nederland zijn bestemd. De in dit artikel genoemde garantie is van toepassing op zaken die bestemd zijn voor het gebruik binnen Nederland. Bij gebruik buiten Nederland dient de opdrachtgever zelf te verifiëren of het gebruik daarvan geschikt is voor het gebruik aldaar en voldoen aan de voorwaarden die daaraan gesteld worden. Essency kan in dat geval andere garantie- en andere voorwaarden stellen ter zake van de te leveren zaken of uit te voeren werkzaamheden.
2. De in lid 1 van dit artikel genoemde garantie geldt voor een periode van 14 dagen na levering, tenzij uit de aard van het geleverde anders voortvloeit of partijen anders zijn overeengekomen. Indien de door Essency verstrekte garantie een zaak betreft die door een derde werd geproduceerd, dan is de garantie beperkt tot die, die door de producent van de zaak ervoor wordt verstrekt, tenzij anders wordt vermeld.

3. Iedere vorm van garantie komt te vervallen indien een gebrek is ontstaan als gevolg van of voortvloeit uit onoordeelkundig of oneigenlijk gebruik daarvan of gebruik na de houdbaarheidsdatum, onjuiste opslag of onderhoud daaraan door de Opdrachtgever en/of door derden wanneer, zonder schriftelijke toestemming van Essency, de Opdrachtgever of derden aan de zaak wijzigingen hebben aangebracht danwel hebben getracht aan te brengen, daaraan andere zaken werden bevestigd die daaraan niet bevestigd dienen te worden of indien deze werden ver- of bewerkt op een andere dan de voorgeschreven wijze. De Opdrachtgever komt evenmin aanspraak op garantie toe indien het gebrek is ontstaan door of het gevolg is van omstandigheden waar Essency geen invloed op kan uitoefenen, daaronder begrepen weersomstandigheden (zoals bijvoorbeeld doch niet uitsluitend, extreme regenval of temperaturen) et cetera.
4. De Opdrachtgever is gehouden het geleverde te (doen) onderzoeken, onmiddellijk op het moment dat de zaken hem ter beschikking worden gesteld respectievelijk de desbetreffende werkzaamheden zijn uitgevoerd. Daarbij behoort de opdrachtgever te onderzoeken of kwaliteit en/of kwantiteit van het geleverde overeenstemt met hetgeen is overeengekomen en voldoet aan de eisen die partijen dienaangaande zijn overeengekomen. Eventuele zichtbare gebreken dienen binnen 10 dagen na levering schriftelijk aan Essency te worden gemeld. Eventuele niet zichtbare gebreken dienen terstond, doch in ieder geval uiterlijk binnen veertien dagen, na ontdekking daarvan, schriftelijk aan Essency te worden gemeld. In dit kader geldt een garantietermijn van 6 maanden. Na deze garantietermijn zijn de gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening te brengen voor het wijzigen dan wel aanpassen van het geleverde. De melding dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van het gebrek te bevatten, zodat Essency in staat is adequaat te reageren. De Opdrachtgever dient Essency in de gelegenheid te stellen een klacht te (doen) onderzoeken.
5. Indien de Opdrachtgever tijdig reclameert, schort dit zijn betalingsverplichting niet op. De opdrachtgever blijft in dat geval ook gehouden tot afname en betaling van de overigens bestelde zaken en hetgeen waartoe hij Essency opdracht gegeven heeft.
6. Indien van een gebrek later melding wordt gemaakt, dan komt de Opdrachtgever geen recht meer toe op herstel, vervanging of schadeloosstelling.
7. Indien vaststaat dat een zaak gebrekkig is en dienaangaande tijdig is gereclameerd, dan zal Essency de gebrekkige zaak binnen redelijke termijn na retourontvangst daarvan danwel, indien retournering redelijkerwijze niet mogelijk is, schriftelijke kennisgeving ter zake van het gebrek door de Opdrachtgever, ter keuze van Essency, vervangen of zorgdragen voor herstel daarvan danwel vervangende vergoeding daarvoor aan de Opdrachtgever voldoen. In geval van vervanging is de opdrachtgever gehouden om de vervangen zaak aan Essency te retourneren en de eigendom daarover aan Essency te verschaffen, tenzij Essency anders aangeeft.
8. Indien komt vast te staan dat een klacht ongegrond is, dan komen de kosten daardoor ontstaan, daaronder begrepen de onderzoekskosten, aan de zijde van Essency daardoor gevallen, integraal voor rekening van de opdrachtgever.
9. Na verloop van de garantietermijn zullen alle kosten voor herstel of vervanging, inclusief administratie-, verzend- en voorrijdkosten, aan de opdrachtgever in rekening gebracht worden.

10. In afwijking van de wettelijke verjaringstermijnen, bedraagt de verjaringstermijn van alle vorderingen en verweren jegens Essency en de door Essency bij de uitvoering van een overeenkomst betrokken derden, 6 maanden.

Artikel 8 - Duur en opzegging van de overeenkomst

1. De overeenkomst wordt aangegaan voor een periode zoals overeengekomen in de opdrachtbevestiging.
2. Het opzeggen van de overeenkomst door de opdrachtgever dient schriftelijk te geschieden, onder de voorwaarden zoals in dit artikel beschreven.
3. Er kan geen restitutie worden verleend van betaalde, en niet gebruikte urenpakketten of delen daarvan. Betaalde urenpakketten blijven 6 maanden geldig vanaf ingangsdatum.
4. Beide partijen kunnen ten allen tijde een overeenkomst schriftelijk opzeggen na het verstrijken van de minimale looptijd of met inachtneming van de in de overeenkomst bepaalde opzegtermijn.
5. Bij tussentijdse opzegging met een in de overeenkomst afgesproken minimale looptijd, wordt er geen restitutie verleend van betaalde, en niet gebruikte urenpakketten of delen daarvan. Het restant bedrag dient ter dekking van de door Essency gemaakte kosten, alsmede de door haar geleden schade in de vorm van winstderving.
6. Indien de werkzaamheden van Essency worden overgedragen aan derden en de overdracht van de werkzaamheden voor Essency extra kosten met zich meebrengt, worden deze aan de opdrachtgever in rekening gebracht.
7. Na het opzeggen van de overeenkomst zoals in dit artikel beschreven, vindt er een eindafrekening plaats. Opdrachtgever krijgt een deel van de administratie fee terug voor de maanden waarin er geen sprake is van een samenwerking, rekening houdend met een opzegtermijn van één maand en gaat in vanaf de eerste van de volgende maand. Na beëindiging van samenwerking wordt de eindafrekening binnen 30 dagen uitbetaald op het bij Essency bekende bankrekeningnummer.
8. Indien Opdrachtgever vlak na het betalen van het eerste urenpakket de overeenkomst wilt opzeggen, is dit alleen mogelijk indien Essency nog geen werkzaamheden heeft verricht en worden annuleringskosten van €200,- (excl. btw) ingehouden. Deze dient ter dekking van de door Essency gemaakte kosten, alsmede de door haar geleden schade in de vorm van winstderving.
9. Indien Opdrachtgever na het intakegesprek besloot om de samenwerking niet aan te gaan, worden de uren van het intakegesprek in rekening gebracht. Hier geldt het gebruikelijke uurtarief voor een eenmalige opdracht. De factuur wordt na kennisgeving per mail verstuurd en dient binnen 7 dagen te worden voldaan.
10. Bij wederzijdse toezegging is wijziging van de overeenkomst mogelijk.
11. Bij wijziging van de overeenkomst vervalt de huidige overeenkomst en komt de wijziging hiervoor in de plaats.

12. Bij wijziging van de overeenkomst zal deze opnieuw ondertekend moeten worden. Wijziging van de overeenkomst is alleen mogelijk in geval van up-sale.

Artikel 9 - Opschorting en ontbinding

1. Essency heeft het recht geleverde producten en/of diensten die in het beheer zijn van Essency, tijdelijk of geheel buiten gebruik te stellen en/of het gebruik ervan te beperken indien opdrachtgever de overeenkomst en verplichting jegens Essency niet nakomt of in strijd handelt met deze algemene voorwaarden.
2. Essency is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden indien:
 - a. Opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet volledig nakomt.
 - b. Na het sluiten van de overeenkomst, gebruiker ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen.
 - c. Opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is.

Artikel 10 - Aansprakelijkheid en vrijwaring

1. Voor zover Essency bij haar activiteiten afhankelijk is van de medewerking, diensten en leveranties van derden, waarop Essency weinig of geen invloed kan uitoefenen kan Essency op geen enkele manier aansprakelijk gesteld worden voor welke schade dan ook voortkomend uit deze relaties met Essency of het verbreken ervan ongeacht of deze schade ontstaat of zichtbaar wordt gedurende de relatie met Essency.
2. In geval van toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is Essency slechts aansprakelijk voor vervangende schadevergoeding tot het factuurbedrag. Iedere aansprakelijkheid van Essency voor enige andere vorm van schade is uitgesloten, daaronder begrepen vergoeding van indirecte schade, gevolgschade of schade wegens gederfde omzet of winst.
3. De opdrachtgever dient er rekening mee te houden dat informatie die via internet verzonden wordt, door derden afgeluisterd kan worden. Essency kan niet aansprakelijk gesteld worden voor schade in welke vorm dan ook veroorzaakt door het verzenden van vertrouwelijke of geheime informatie.
4. Essency is niet aansprakelijk voor geleden schade of gederfde inkomsten die ontstaan zijn door het niet of niet tijdig ontvangen van e-mails of het niet bereikbaar zijn van de door Essency gehoste website. Dit ongeacht de mogelijke oorzaken ervan zoals softwaregebreken, instelling fouten, systeem beheersmatige fouten, elektrotechnische storingen of welke oorzaak dan ook.
5. Essency en alle personen in opdracht ter uitvoering van de overeenkomst, ons personeel daaronder begrepen, kunnen op geen enkele wijze door wederpartij / opdrachtgever aansprakelijk worden gesteld voor de schade van welke aard dan ook, bedrijfsschade en andere



gevolg schade door wie dan ook geleden, voortvloeiende uit, of in verband staande met door Essency geleverde of ter beschikking gestelde producten en/of diensten.

6. Door een samenwerking met Essency aan te gaan, ga je akkoord met een staking van schadetoebrengende handelingen. Het is niet toegestaan om Essency en alle personen in opdracht ter uitvoering van de overeenkomst, ons personeel daarop begrepen, mondeling of op welke wijze dan ook, in slecht daglicht te stellen, wat kan leiden tot mogelijke reputatieschade, voor Essency, haar klanten en andere instanties waarvoor Essency (als bedrijf en als natuurlijke persoon) werkzaamheden verricht.

Artikel 11 - Overmacht

1. Onder overmacht wordt verstaan alle van buiten komende oorzaken die redelijkerwijs niet voorzienbaar waren en als gevolg waarvan Essency niet in staat is haar verplichtingen jegens wederpartij na te komen. Hieronder zijn onder meer, maar niet uitsluitend, storingen in de verbinding met het internet, storingen in de telecommunicatie-infrastructuur, storingen in netwerken.
2. Tijdens overmacht worden de leverings- en andere verplichtingen van Essency opgeschort.

Artikel 12 - Wijziging van de voorwaarden

1. Essency behoudt zich het recht voor deze voorwaarden te wijzigen of aan te vullen. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten overeenkomsten met inachtneming van een termijn van 30 dagen na schriftelijke bekendmaking van de wijziging.
2. Indien opdrachtgever een wijziging in deze voorwaarden niet wil accepteren, kan hij tot de datum waarop de nieuwe voorwaarden van kracht worden, de overeenkomst ontbinden tegen deze datum of op de ontvangstdatum van de opzegging indien deze na de ingangsdatum van de wijziging is.

Artikel 13 - Geschillen en toepasselijk recht

1. Indien bij gerechtelijke uitspraak een of meer artikelen van deze voorwaarden ongeldig worden verklaard, zullen overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen Essency en wederpartij/opdrachtgever in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige, dan wel vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en strekking van de nietige, dan wel vernietigde bepalingen in acht worden genomen.
2. Op alle onder deze voorwaarden gedane aanbiedingen en gesloten overeenkomsten is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing.
3. Alle geschillen, direct of indirect uit de overeenkomst voortvloeiend of daarmee verband houdend, kunnen uitsluitend bij een bevoegde rechter aanhangig worden gemaakt. Behoudens bewijs van het tegendeel zijn terzake van de door Essency met de opdrachtgever gesloten



overeenkomst, de administratieve gegevens van Essency beslissend. Met deze voorwaarden zijn alle voorgaande exemplaren vervallen.