



Algemene voorwaarden

Digitale Opsporing BV

ALGEMENE VOORWAARDEN VAN DIGITALE OPSPORING BV

De volgende voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, overeenkomsten en op de uitvoering van overeenkomsten (van opdracht), waarbij Digitale Opsporing BV met een of meer van de ondernemingen die daartoe behoren (zie artikel 1), partij is.

Bij het uitbrengen van offertes en de uitvoering van opdrachten hanteert Digitale Opsporing BV de volgende voorwaarden:

Art. 1 Algemeen

De besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid **Digitale Opsporing BV**, gevestigd en kantoor houdende aan de Nijverheidsstraat 8, 5961 PJ te Horst, te dezer rechtsgeldig vertegenwoordigd door CC-DO Holding BV, in deze vertegenwoordigd door Toloem BV en Jorwi BV.

1. In de algemene voorwaarden wordt verstaan onder:
 - opdrachtgever: de partij die opdracht geeft.
 - opdrachtnemer: Digitale Opsporing BV.

Alle opdrachten worden, met terzijdestelling van de artikelen 7:404 en 7:407 lid 2 BW, uitsluitend aanvaard en uitgevoerd door Digitale Opsporing BV.

2. Alle bedingen in deze algemene voorwaarden zijn mede gemaakt ten behoeve van de bestuurders en werknemers van opdrachtnemer alsmede van al de door de opdrachtnemer ingeschakelde derden c.q. hulppersonen.

Art. 2 Toepasselijkheid

De algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle rechtsverhoudingen tussen de opdrachtnemer en opdrachtgever, behoudens wijzigingen in deze voorwaarden welke door beide partijen uitdrukkelijk en schriftelijk dienen te zijn bevestigd.

Art. 3 Totstandkoming van de overeenkomst

1. De overeenkomst komt tot stand op het moment dat de door opdrachtnemer en opdrachtgever ondertekende opdrachtbevestiging door opdrachtnemer retour is ontvangen. De bevestiging is gebaseerd op de ten tijde daarvan door opdrachtgever aan opdrachtnemer verstrekte informatie. De opdrachtbevestiging wordt geacht de overeenkomst juist en volledig weer te geven.
2. Het staat partijen vrij te bewijzen dat de overeenkomst op andere wijze tot stand is gekomen.
3. De overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de inhoud, aard of de strekking van de verleende opdracht voortvloeit dat deze voor een bepaalde tijd dan wel voor bepaalde werkzaamheden is aangegaan.

Art. 4 Terbeschikkingstelling van informatie door de opdrachtgever

1. Indien opdrachtnemer voor de uitvoering van zijn werkzaamheden primair is aangewezen op informatieverstrekking door opdrachtgever, is opdrachtgever gehouden alle gegevens en bescheiden, welke opdrachtnemer overeenkomstig zijn oordeel nodig heeft voor het correct uitvoeren van de verleende opdracht, tijdig in de gewenste vorm en op de gewenste wijze ter beschikking te stellen.
2. Indien en voorzover opdrachtgever zulks verzoekt, worden de ter beschikking gestelde bescheiden aan deze geretourneerd.

Art. 5 Uitvoering van de opdracht

1. Opdrachtnemer bepaalt de wijze waarop en door welke persoon de verleende opdracht wordt uitgevoerd.
2. In het belang van de opdrachttuitvoering kan opdrachtnemer adviseurs van aan opdrachtnemer verbonden entiteiten bij de opdracht betrekken. Overige derden zullen niet bij de opdracht worden betrokken zonder daarover met de opdrachtgever overeenstemming te hebben bereikt.
3. Zolang de overeenkomst met opdrachtnemer voortduurt zal opdrachtgever zelf geen activiteiten met betrekking tot de opdracht ondernemen of daartoe derden inschakelen, zonder daarover met de opdrachtnemer overeenstemming te hebben bereikt.

Art. 6 Geheimhouding

1. Opdrachtnemer is, tenzij hij een wettelijke of beroepsplicht tot bekendmaking heeft, verplicht tot geheimhouding tegenover derden.
2. Opdrachtnemer is niet gerechtigd de informatie die aan hem door opdrachtgever ter beschikking wordt gesteld aan te wenden tot een ander doel dan waarvoor zij werd verkregen. Hierop wordt echter een uitzondering gemaakt in het geval opdrachtnemer voor zichzelf optreedt in een tucht-, straf-, of civiele procedure waarbij deze stukken van belang kunnen zijn.
3. Tenzij daartoe door opdrachtnemer voorafgaande schriftelijke toestemming is verleend, zal opdrachtgever de inhoud van rapporten, adviezen en andere al of niet schriftelijke uitingen van opdrachtnemer die niet zijn opgesteld of gedaan met de strekking derden van de daarin neergelegde informatie te voorzien, niet openbaar maken. De opdrachtgever zal er tevens voor zorgdragen dat derden niet van de in de vorige zin bedoelde inhoud kennis kunnen nemen.
4. Opdrachtnemer zal zijn verplichtingen op grond van dit artikel opleggen aan door hem ingeschakelde derden.

Art. 7 Intellectueel eigendom

1. Opdrachtnemer behoudt zich alle rechten voor met betrekking tot producten van de geest welke hij gebruikt of heeft gebruikt in het kader van de uitvoering van de opdracht van opdrachtgever, voor zover deze uit de wet voortvloeien.
2. Het is opdrachtgever uitdrukkelijk verboden die producten, waaronder mede begrepen computerprogramma's, systeemontwerpen, werkwijzen, adviezen, (model)contracten en andere geestesproducten van opdrachtnemer, een en ander in de ruimste zin des woords, al dan niet met inschakeling van derden te verveelvoudigen, te openbaren of te exploiteren.
3. Het is opdrachtgever niet toegestaan hulpmiddelen van die producten aan derden ter hand te stellen, anders dan ter inwinning van een deskundig oordeel omtrent de werkzaamheden van opdrachtnemer.

Art. 8 Honorarium

1. Tenzij anders overeengekomen zijn de tarieven van opdrachtnemer exclusief omzetbelasting (BTW) en verschotten. Onder verschotten worden onder meer verstaan de werkelijk gemaakte reis- en verblijfkosten, secretariaatskosten, kosten van hulppersonen en andere opdrachtgebonden kosten.
2. Indien na de totstandkoming van de overeenkomst, doch voordat de opdracht geheel is uitgevoerd, lonen en/of prijzen een wijziging ondergaan, is opdrachtnemer gerechtigd het overeengekomen tarief dienovereenkomstig aan te passen, tenzij opdrachtgever en opdrachtnemer hierover andere afspraken hebben gemaakt.

3. Het honorarium van opdrachtnemer, zo nodig vermeerderd met verschotten en declaraties van ingeschakelde derden, wordt per maand, per kwartaal, per jaar of na volbrenging van de werkzaamheden aan opdrachtgever in rekening gebracht, tenzij opdrachtgever en opdrachtnemer hierover andere afspraken hebben gemaakt.
4. Indien na afronding van de opdracht nog relevante werkzaamheden zoals bijvoorbeeld verband houdende met straf-, civiel- of tuchtrechtelijke procedures zouden dienen te worden uitgevoerd, dan worden deze werkzaamheden tegen de dan geldende uurtarieven gedeclareerd.

Art. 9 Betaling

1. Betaling door opdrachtgever dient, zonder aftrek, korting of schuldverrekening, te geschieden binnen de overeengekomen termijn, doch in geen geval later dan 30 dagen na factuurdatum. Betaling dient -tenzij anders overeengekomen- te geschieden in Nederlandse valuta door middel van overmaking ten gunste van een door opdrachtnemer aan te wijzen bankrekening.
2. Betaling door opdrachtgever dient, zonder aftrek, korting of schuldverrekening, in geval van geboekte opleidingen en of workshops te geschieden voor de datum dat de desbetreffende opleiding of workshop verzorgd wordt. In geen enkel geval is een overschrijding van de in art 9 lid 1 genoemde 30 dagen geoorloofd. Betaling dient -tenzij anders overeengekomen- te geschieden in Nederlandse valuta door middel van overmaking ten gunste van een door opdrachtnemer aan te wijzen bankrekening.
3. Indien opdrachtgever niet binnen de in lid 1 of 2 genoemde termijn heeft betaald, is opdrachtnemer gerechtigd, nadat hij opdrachtgever tenminste eenmaal heeft aangemaand te betalen, zonder nadere ingebrekestelling en onverminderd de overige rechten van opdrachtnemer, vanaf de vervaldag opdrachtgever de wettelijke rente in rekening te brengen tot op de datum van algehele voldoening.
4. Alle in redelijkheid gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke (incasso)kosten, die opdrachtnemer maakt als gevolg van niet-nakoming door opdrachtgever van diens betalingsverplichtingen, komen ten laste van de opdrachtgever.
5. Indien de financiële positie of het betalingsgedrag van opdrachtgever naar het oordeel van de opdrachtnemer daartoe aanleiding geeft, is opdrachtnemer gerechtigd van opdrachtgever te verlangen, dat deze onverwijld (aanvullende) zekerheid stelt in een door opdrachtnemer te bepalen vorm. Indien opdrachtgever nalaat de verlangde zekerheid te stellen, is opdrachtnemer gerechtigd, onverminderd zijn overige rechten, de verdere uitvoering van de overeenkomst onmiddellijk op te schorten en is al hetgeen opdrachtgever aan opdrachtnemer uit welke hoofde ook verschuldigd is, direct opeisbaar.
6. In geval van een gezamenlijk gegeven opdracht zijn opdrachtgevers, voor zover de werkzaamheden ten behoeve van de gezamenlijke opdrachtgevers zijn verricht, hoofdelijk verbonden voor de betaling van het factuurbedrag.
7. Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer en door deze ingeschakelde derden, daaronder begrepen personen die als deskundige optreden of op enigerlei wijze betrokken zijn bij de werkzaamheden, van de kosten van verweer, indien zij in een civielrechtelijke of tuchtrechtelijke procedure worden betrokken in verband met de uitvoering van de werkzaamheden.

Art. 10 Reclames

1. Reclames met betrekking tot de verrichte werkzaamheden en/of het factuurbedrag dienen schriftelijk binnen 14 dagen na de verzenddatum van de stukken of informatie waarover opdrachtgever reclameert, dan wel binnen 14 dagen na de ontdekking van het gebrek indien opdrachtgever aantoonbaar dat hij het gebrek redelijkerwijs niet eerder kon ontdekken, aan opdrachtnemer te worden bekendgemaakt.
2. Reclames als in lid 1 bedoeld, schorten de betalingsverplichting van opdrachtgever niet op.

3. In geval van een terecht uitgebrachte reclame heeft opdrachtnemer de keuze tussen aanpassing van het in rekening gebracht honorarium, het kosteloos verbeteren of opnieuw verrichten van de afgekeurde werkzaamheden of het geheel of gedeeltelijk niet (meer) uitvoeren van de opdracht tegen een restitutie naar evenredigheid van door opdrachtgever reeds betaald honorarium.

Art. 11 Leveringstermijn

1. Is opdrachtgever een vooruitbetaling verschuldigd of dient hij voor de uitvoering benodigde informatie en/of materialen ter beschikking te stellen, dan gaat de termijn waarbinnen de werkzaamheden dienen te worden afgerond niet eerder in dan nadat de betaling geheel is ontvangen, respectievelijk de informatie en/of materialen geheel ter beschikking zijn gesteld.
2. Termijnen waarbinnen de werkzaamheden dienen te zijn afgerond, zijn slechts te beschouwen als een fatale termijn indien dit uitdrukkelijk is overeengekomen.
3. De overeenkomst kan -tenzij uitvoering ontwijfelbaar blijvend onmogelijk is- door opdrachtgever niet wegens termijnoverschrijding worden ontbonden, tenzij opdrachtnemer de overeenkomst ook niet of niet geheel uitvoert binnen een hem na afloop van de overeengekomen leveringstermijn schriftelijk aangezegde redelijke termijn. Ontbinding is dan toegestaan conform artikel 6:265 BW.

Art. 12 Opzegging of annulering

1. Opdrachtgever en opdrachtnemer kunnen te allen tijde de overeenkomst opzeggen.
2. Digitale Opsporing hanteert een bedenktijd van 14 kalenderdagen, na ondertekening van inschrijfformulier of offerte.
In bijlage I van deze leveringsvoorwaarden is het formulier voor herroeping opgenomen. Dit formulier is door opdrachtnemer/consument te gebruiken om kenbaar te maken dat hij/zij de overeenkomst ontbindt binnen de geldende bedenktijd. Het is opdrachtnemer/consument tevens toegestaan dit via e-mail, brief of mondeling kenbaar te maken.
3. Opzegging of annulering, buiten de bedenktijd van 14 kalenderdagen, dient schriftelijk aan de wederpartij te worden medegedeeld.
Annuleringstermijnen:
 - a) Bij annulering op 31 of meer dagen voor de startdatum wordt 0% van de cursusprijs in rekening gebracht.
 - b) Bij annulering op 15 t/m 30 dagen voor de startdatum wordt 25% van de cursusprijs in rekening gebracht.
 - c) Bij annulering op 8 t/m 14 dagen voor de startdatum wordt 50% van de cursusprijs in rekening gebracht.
 - d) Bij annulering op 7 of minder dagen voor de startdatum of bij niet verschijnen wordt 100% van de cursusprijs in rekening gebracht.
4. Indien het deelnemersaantal niet kostendekkend blijkt, behoudt opdrachtnemer zich het recht voor de opdracht te annuleren.
5. Bij ziekte van de docent behoudt opdrachtnemer zich het recht voor de opdracht te annuleren.

Art. 13 Aansprakelijkheid

1. Opdrachtnemer zal zijn werkzaamheden naar beste kunnen verrichten en daarbij de zorgvuldigheid in acht nemen die van hem kan worden verwacht. Indien opdrachtnemer zich bij zijn werkzaamheden primair heeft gebaseerd op informatie afkomstig van opdrachtgever en door opdrachtnemer een fout is gemaakt doordat de opdrachtgever hem onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, is opdrachtnemer voor de daardoor ontstane schade niet aansprakelijk. De opdrachtnemer is evenmin aansprakelijk voor schade die is ontstaan als gevolg van onjuiste en/of onvolledige weergave van feiten indien zulks het gevolg is van onjuiste en/of onvolledige informatieverstrekking door of namens de onderzochte partij niet zijnde de opdrachtgever.

Indien de opdrachtgever aantoonbaar schade heeft geleden door een fout van opdrachtnemer die bij zorgvuldig handelen zou zijn vermeden, is opdrachtnemer voor die schade slechts aansprakelijk tot een maximum van eenmaal het bedrag van het honorarium voor de desbetreffende opdracht over het laatste kalenderjaar, tenzij er aan de zijde van de opdrachtnemer sprake is van opzet of daarmee gelijk te stellen grove schuld. Aansprakelijkheid voor indirecte schade, waaronder onder meer begrepen gevolgschade, gederfde winst en gederfde besparingen is uitgesloten, tenzij er aan de zijde van opdrachtnemer sprake is van opzet of daarmee gelijk te stellen grove schuld.

2. De beperking van aansprakelijkheid als in lid 1 omschreven wordt mede bedongen ten behoeve van door opdrachtnemer ingeschakelde hulppersonen waaronder aan opdrachtnemer gelieerde besloten vennootschappen alsmede hun aandeelhouders, directeuren en medewerkers.
3. Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer voor vorderingen van derden wegens schade die veroorzaakt is doordat de opdrachtgever dan wel de onderzochte partij, niet zijnde de opdrachtgever, aan opdrachtnemer onjuiste en/of onvolledige informatie heeft verstrekt, tenzij opdrachtgever aantoonbaar dat de schade geen verband houdt met verwijtbaar handelen of nalaten zijnerzijds respectievelijk de onderzochte derde partij, dan wel veroorzaakt is door opzet of grove schuld van opdrachtnemer.

Art. 14 Vervaltermijn

Voor zover in deze algemene voorwaarden niet anders is bepaald, vervallen vorderingsrechten en andere bevoegdheden van opdrachtgever uit welke hoofde ook jegens opdrachtnemer in verband met het verrichten van werkzaamheden door opdrachtnemer in verband met het verrichten van werkzaamheden door opdrachtnemer in ieder geval na één jaar na het moment waarop opdrachtgever bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van deze rechten en bevoegdheden.

Art. 15 Toepasselijk recht en forumkeuze

1. Op alle overeenkomsten tussen opdrachtgever en opdrachtnemer waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, is Nederlands recht van toepassing.
2. Alle geschillen die verband houden met overeenkomsten tussen opdrachtgever en opdrachtnemer, waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn en welke niet tot de competentie van de kantonrechter behoren, worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin opdrachtnemer zijn woonplaats heeft.
3. In afwijking van het bepaalde in lid 2, zijn opdrachtgever en opdrachtnemer bevoegd om geschillen aan een college voor geschillen voor te leggen.

Art. 16 **Wwft**

1. Digitale Opsporing BV dient te voorkomen direct of indirect betrokken te geraken bij witwassen of financiering van terrorisme en derhalve te voorzien in bepaalde (wettelijke) maatregelen, waaronder (doch niet uitsluitend) het verrichten van: cliëntenonderzoek; eventueel verscherpt cliëntenonderzoek, en het melden van eventuele ongebruikelijke transacties. De (potentiële) cliënt dient daartoe desgevraagd informatie en documentatie aan te leveren in de vorm en op de wijze zoals door Digitale Opsporing BV wordt verzocht. Ten bewijze slaat Digitale Opsporing BV deze informatie en documentatie op. Bij het niet, dan wel niet volledig, voldoen aan een dergelijk verzoek tot het verstrekken van informatie en documentatie door de cliënt, zal Digitale Opsporing BV de opdracht niet accepteren dan wel deze niet verder voortzetten.

Art. 17 **Klachtenprocedure**

Wanneer opdrachtgevers van Digitale Opsporing BV en overige diensten die verband houden met Digitale Opsporing BV ontevreden zijn over de uitvoering van de diensten, kunnen zij conform de klachtenprocedure van Digitale Opsporing BV een klacht indienen.

Klachtenprocedure Digitale Opsporing BV

Uitgangspunt:

Klachten worden gezien als leerzame feedback voor alle betrokkenen. De procedure is bedoeld om zorgvuldig met deze feedback om te gaan. Hierbij staat zorg voor de relatie centraal.

Begripsbepaling:

Onder een klacht wordt verstaan een schriftelijke uiting van onvrede over de diensten of producten van Digitale Opsporing BV.

Een klager is een cliënt van Digitale Opsporing BV, of een belanghebbende van de cliënt, die een klacht indient bij de klachtencommissie.

Een aangeklaagde is een uitvoerder van Digitale Opsporing BV, tegen wie een klacht is ingediend.

De klachtencommissie bestaat uit drie personen: één aan te wijzen door de klager, één door Digitale Opsporing BV en één onafhankelijke partij, bij name mr. S.T.L.A. Mulders, van Mulders Advocaten te Echt.

Klagers en aangeklaagde kunnen zichzelf niet vertegenwoordigen in de Klachtencommissie.

Indienen en behandelen van een klacht:

Bij onvrede over door Digitale Opsporing BV verleende diensten heeft een cliënt de mogelijkheid om schriftelijk een klacht in te dienen en deze dient gericht te worden aan: Digitale Opsporing BV, Nijverheidsstraat 8, 5961 PJ te Horst ter attentie van Dhr. W. van Roij.

De ontvangst van de klacht wordt binnen 8 (acht) werkdagen schriftelijk aan de klager bevestigd. Daarna neemt Digitale Opsporing BV contact op met de klager, om zo spoedig mogelijk een klachtencommissie in te stellen. Zowel klager als Digitale Opsporing BV zullen binnen 14 (veertien) dagen na bevestiging van de klacht een lid voor de klachtencommissie aandragen.

Van de indiening van de klacht en de inhoud daarvan doet de klachtencommissie binnen 7 (zeven) werkdagen schriftelijk mededeling aan de uitvoerder van Digitale Opsporing BV op wie de klacht betrekking heeft. De klacht wordt binnen 4 (vier) weken in behandeling genomen en zo snel als redelijkerwijs mogelijk is afgehandeld.

De klachtencommissie kan, na toestemming van de klager, informatie opvragen over datgene waarop de klacht betrekking heeft.

De klachtencommissie is verplicht tot hoor en wederhoor. Daartoe worden de partijen mondeling en/of schriftelijk gehoord over wat in de klacht is verwoord. Volgens de wens van de klachtencommissie en/of op verzoek van partijen kunnen de partijen door de klachtencommissie samen dan wel apart van elkaar worden gehoord.

De klachtencommissie heeft geheimhoudingsplicht. De klacht zal te allen tijde vertrouwelijk worden behandeld. De klachtencommissie kan zich laten adviseren door deskundigen. Ook deze deskundigen zijn gehouden aan de geheimhoudingsplicht. De kosten worden door beide partijen gedragen, met een maximum van € 250,00 voor Digitale Opsporing BV, tenzij anders afgesproken door beide partijen.

De partijen kunnen zich tijdens de behandeling van de klacht op eigen kosten laten bijstaan door een of meer door hen aan te wijzen personen. Over de aanwezigheid van deze persoon of personen tijdens zittingen van de Klachtencommissie beslist de klachtencommissie met opgaaf van redenen.

Na onderzoek door de klachtencommissie, in overleg met de partijen, besluit deze of tot bemiddeling en/of beoordeling van de klacht zal worden over gegaan.

De klachtencommissie kan besluiten een klacht niet verder te behandelen, indien zij wordt ingetrokken of indien zij naar genoegen van de klager – en met instemming van de aangeklaagde – door bemiddeling is weggenomen. Of wanneer wederhoor door de klager gestaakt wordt. In dat geval wordt de klacht als niet ingediend beschouwd.

In geval van beoordeling stelt de klachtencommissie de partijen zo spoedig mogelijk, dat wil zeggen binnen 30 (dertig) werkdagen na haar instelling, schriftelijk, met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht. Indien de klachtencommissie afwijkt van deze termijn, doet zij daarvan met redenen omkleed mededeling aan de partijen, onder vermelding van de termijn waarbinnen de Klachtencommissie haar oordeel zal uitbrengen.

De uitspraken van de klachtencommissie zijn voor Digitale Opsporing BV bindend.

Consequenties die voortvloeien uit het oordeel van de klachtencommissie worden binnen 8 (acht) weken afgehandeld.

Het in deze klachtenprocedure gestelde laat onverlet de mogelijkheid van klagen bij de civiele rechter of overige bevoegde organen.

Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd door Digitale Opsporing BV, voor de duur van 5 jaar na de afhandeling van de klacht bewaard.

Deze klachtenprocedure is in werking getreden op 01 januari 2011.

BIJLAGE I

Formulier voor herroeping

Dit formulier alleen invullen en terugzenden als u de overeenkomst wilt herroepen.
Dit is mogelijk binnen de bedenktijd van 14 dagen.

Aan: Digitale Opsporing BV
Nijverheidsstraat 8
5961 PJ Horst
Tel. 077 – 397 60 60
Fax 077 – 397 60 69
Loket@digitaleopsporing.nl

Ik/Wij (*) deel/delen (*) u hierbij mede dat ik/wij (*) onze overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende goederen/levering van de volgende dienst (*) herroep/herroepen (*):

Besteld op (*)/Ontvangen op (*)

Naam/Namen consument(en)

Adres consument(en)

Handtekening van consument(en) (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend)

Datum (*)

* Doorhalen wat niet van toepassing is of invullen wat van toepassing is.