

# Algemene Voorwaarden

November 2023



## 1. Over deze Algemene Voorwaarden

Je gaat zaken doen met Ivar's B.V., super gers! We begrijpen goed dat je wilt weten wat je van ons kunt verwachten. Daarom hebben wij deze, soms wat zakelijke, Algemene Voorwaarden opgesteld. We beschrijven hierin onze dienstverlening en inzet, informatie over betalingen, geheimhouding en aansprakelijkheid. We hebben geprobeerd dit zo kort en bondig mogelijk te houden en niet teveel juridische taal te omschrijven. Als er toch iets niet duidelijk is, horen wij dit graag.

## 2. Definities

- "Wij", "ons" of "Ivar's B.V." verwijst naar ons bedrijf, gevestigd in Nederland
- "Klant" verwijst naar de entiteit waaraan onze diensten worden geleverd
- "Diensten" verwijst naar de projectleiding, verandermanagement (Ivar's Projecten), consultancy en functioneel beheer (Ivar's Beheer) die wij aanbieden
- "Medewerker" verwijst naar het personeel dat namens Ivar's B.V. wordt ingezet

## 3. Toepasselijkheid

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen Ivar's B.V. en de klant.

## 4. Dienstverlening en Inzet Medewerkers

Voor Ivar's Projecten en Beheer gelden de volgende afspraken rondom de inzet van medewerkers van Ivar's:

- Onze diensten worden aangeboden tegen een dagtarief, behalve voor Ivar's Support
- Een werkdag is effectief 7 uur, een halve dag 3,5 uur. We rekenen geen aanvullende reis- en verblijfkosten bij noodzakelijke bezoeken op locatie. Onze tarieven vind je in de afgestemde offerte
- De inzet van medewerkers wordt in overleg met de klant gepland en wordt als zodanig vastgelegd

- Verzoeken tot verplaatsing van een geplande dag zijn alleen mogelijk indien deze vijf werkdagen of eerder voor de oorspronkelijke datum worden ingediend
- Volledige annulering van een geplande dag is niet toegestaan
- Indien een Ivar's medewerker niet aanwezig kan zijn vanwege ziekte of verlof, regelen wij vervanging of wordt de dag niet gefactureerd
- Alle overige geplande dagen worden maandelijks gefactureerd

Voor Ivar's Support als dienstverlening gelden er andere afspraken. Deze worden als volgt uitgevoerd:

- Ivar's Support wordt voor een vast maandelijks bedrag geleverd in de varianten roze, lila en paars
- Openingstijden van Ivar's Support zijn in de basis op werkdagen van 9.00 tot 17.00, tenzij anders overeengekomen
- Overeenkomsten van Ivar's Support worden voor 2 jaar aangegaan en hierna jaarlijks verlengd
- Overige details rondom wat we precies doen staan beschreven op <https://www.ivars.nl/support> en deze zijn leidend

Van jou verwachten we dat de mensen die met in het project of met de software werken goed zijn opgeleid. In hun vakgebied en de software. Zo kunnen wij je het beste helpen en halen wij er samen het meeste uit.

## 5. Betaling

- Facturen worden maandelijks verstuurd met een betalingstermijn van 14 dagen
- Betalingen dienen binnen de gestelde termijn te worden voldaan

## 6. Geheimhoudingsplicht

Binnen de werkzaamheden wij uitvoeren voor de klant zitten soms gevoelige onderdelen rondom de gegevens waar wij met elkaar mee werken. Daarom moeten alle Ivar's Medewerkers jouw gegevens geheim houden, zoals ze ook via de arbeidsovereenkomst met Ivar's verplicht zijn te doen. Dit geldt ook voor eventueel ingehuurde derden die diensten via Ivar's aan jullie als klant leveren.

Wij hebben geen zeggenschap over de persoonsgegevens die je beschikbaar stelt in onze dienstverlening. Zonder expliciete toestemming van de klant of wettelijke verplichting verstrekken wij geen gegevens aan derden. Ook verwerken we ze niet voor andere doeleinden, dan afgesproken.

Voor zover vereist op grond van toepasselijke wet- en regelgeving, mogen auditors (intern of extern) van de klant of door de toezichthouder ingehuurde, audits doen om te controleren of wij

voldoen aan de voorwaarden en bepalingen zoals die in de overeenkomst, toezichtregels en/of toepasselijke dwingende wetgeving staan. Wij informeren je zo snel mogelijk over een dergelijke audit, tenzij dit verboden is.

## 7. Aansprakelijkheid

Binnen Ivar's B.V. doen wij er alles aan om onze diensten zo goed mogelijk uit te voeren. Als er toch fouten zijn, herstellen wij deze. Wanneer er toch onduidelijkheid is of schade wordt geleden bij de klant vanwege onze dienstverlening, zoeken we samen naar een goede oplossing.

Alles rondom aansprakelijkheid loopt via Ivar's B.V. in Nederland. Onze aansprakelijkheid is beperkt tot EUR 100.000,- per gebeurtenis of serie van gebeurtenissen met een dezelfde oorzaak. Samengesteld is onze aansprakelijk nooit hoger dan EUR 250.000,- per kalenderjaar. Bij roekeloosheid van Ivar's, onze medewerkers of door ons ingeschakelde derden, kunnen wij geen beroep doen op de aansprakelijkheidsbeperkingen.

Wij zijn niet aansprakelijk voor iedere vorm van gevolgschade, zoals gederfde omzet, gederfde winst en gemiste kansen. Dat geldt ook als jij of door jou ingeschakelde derden ongeoorloofde wijzigingen in onze software aanbrenge.

Wij zijn beide niet aansprakelijk ten opzichte van elkaar bij overmacht. Wij bedoelen hiermee: overmacht in de zin van de wet. Dit geldt ook bij overmacht van derden.

Wij hebben een gecombineerde Beroeps- en Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering voor calamiteiten die wij zelf niet kunnen of willen dragen.

Als je een klacht of claim hebt, is het zaak dat je die zo snel mogelijk bij ons meldt. Wij kunnen dan direct aan de slag om een oplossing te vinden. Bovendien moeten wij een claim ook melden bij onze verzekeraar. Wat er ook misgaat, wij willen altijd in goed overleg de juiste oplossing vinden.

Als wij een (op)levertermijn niet halen, gaan we samen in gesprek om een redelijke termijn te bepalen om alle verplichtingen goed na te komen.

## 8. Toepasselijk Recht en Geschillenbeslechting

Deze overeenkomst valt onder het Nederlands recht. Geschillen zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechtbank in Nederland.

## 9. Wijzigingen in Algemene Voorwaarden

Bij Ivar's verbeteren wij onze diensten continu, hierdoor veranderen onze voorwaarden ook. Als je gebruikt maakt van onze diensten, gelden altijd de meest recente Algemene Voorwaarden. Ivar's B.V. behoudt zich het recht voor om deze Algemene Voorwaarden te wijzigen. Gewijzigde Voorwaarden zullen aan de klant worden meegedeeld.

## 10. Contactgegevens

Voor contact en vragen kunt u terecht bij:

Ivar's B.V.

Schaardijk 372

2909 LA Capelle a/d IJssel

[administratie@ivars.nl](mailto:administratie@ivars.nl)