

Algemene voorwaarden

1. Definities

- a. Opdrachtnemer: City Service.nl, KvK-nummer 50978721, gevestigd te Wassenaar;
- b. Opdrachtgever: de persoon, onderneming of instantie die een dienst en/of product afneemt van opdrachtnemer;
- c. Dienst: alle mogelijke diensten rondom de inkoop, levering, facturatie en belasting van elektriciteit en gas;
- d. Product: een op een dienst aansluitend product;
- e. Overmacht: een niet aan opdrachtnemer toe te rekenen oorzaak (zoals stroom- of internet storing, terrorisme, extreme file, extreem weer) waardoor opdrachtnemer de overeenkomst redelijkerwijze niet meer kan nakomen;
- f. Schriftelijk(e): per brief, opdrachtbevestiging, digitale ondertekening, e-mail, sms of whatsappbericht.

2. Geheel van afspraken

- a. Opdrachtgever verschaft opdrachtnemer tijdig de juiste en voldoende informatie voor de offerte.
- b. Opdrachtnemer brengt een offerte uit met bedragen exclusief BTW en een geldigheid van 30 dagen.
- c. Opdrachtnemer vermeldt in de offerte de wijze van tarifiering (abonnement, vaste prijs, uurtarief, betaling door een derde partij, een resultaatsafhankelijke beloning of een mix van deze mogelijkheden).
- d. Opdrachtgever accepteert de offerte schriftelijk door ondertekening van opdrachtformulier.
- e. Opdrachtnemer kan niet worden gehouden aan te laat geaccepteerde offertes of kennelijke verschrijvingen.
- f. De opdrachtbevestiging, deze algemene voorwaarden en eventueel later gemaakte, schriftelijke aanvullingen daarop, vormen het geheel van afspraken tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. Bij onderlinge tegenstrijdigheid geldt de laatst gemaakte, schriftelijke afspraak. Is een deelafpraak nietig of vernietigd, dan maken opdrachtgever en opdrachtnemer een geldige afspraak die aansluit bij de strekking van het geheel van afspraken.
- g. Bij een opdracht die langer dan een jaar duurt, mag opdrachtnemer de tarieven tussendoor redelijkerwijs verhogen conform het CBS-indexcijfer "Contractuele loonkosten, commerciële dienstverlening".
- h. Onvoorzien meer- of minderwerk wordt door opdrachtnemer zo snel mogelijk schriftelijk vastgelegd en (naar rato) conform vergelijkbare tarieven uit de offerte in rekening gebracht.
- i. Opdrachtnemer voert de dienst uit als een zorgvuldige deskundige, binnen het kader dat opdrachtgever aangeeft, maar verder geheel zelfstandig en naar eigen inzicht, in de vorm van een inspanningsverplichting.
- j. Opdrachtnemer is vrij om derden in te schakelen en hun aansprakelijkheidsbeperkingen te aanvaarden.

3. Looptijd, opzegging en annuleren

- a. In de offerte staat vermeld of een opdracht eenmalig is, voor bepaalde tijd of voor onbepaalde tijd.
- b. Bij een opdracht voor een bepaalde looptijd bedraagt de opzegtermijn voor beide partijen één maand.
- c. Als niet tijdig is opgezegd, wordt de opdracht verlengd met eenzelfde periode als de lopende opdracht.
- d. Opdrachtgever kan schriftelijk annuleren, onder betaling van de door opdrachtnemer gemaakte kosten plus 20%.

4. Geheimhouding

- a. Opdrachtgever en opdrachtnemer zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie (waaronder persoonsgegevens) die zij verkrijgen over elkaars bedrijf, medewerkers, financiën en (potentiële) relaties/klanten, tenzij deze informatie al openbaar is of rechtens openbaar moet worden gemaakt, of tenzij het noodzakelijk is dat deze informatie, in het kader van de uitvoering van de overeenkomst, moet worden verwerkt of gedeeld.
- b. Opdrachtnemer mag voor reclamedoelinden refereren aan opdrachtgever, tenzij daarbij vertrouwelijke informatie openbaar moet worden gemaakt.
- c. In het kader van de AVG verstrekt opdrachtnemer aan opdrachtgever een aparte privacyverklaring.

Algemene voorwaarden

5. Betaling

- a. Betaling geschiedt door storting of overmaking op een door opdrachtnemer aangewezen bank- of girorekening onder vermelding van het factuurnummer en debiteurennummer
- b. Opdrachtnemer mag van opdrachtgever een vooruitbetaling verlangen van 50% van het offertebedrag en bij abonnementen 100% vooruitbetaling op een vooraf afgesproken vaste datum per maand.
- c. Opdrachtnemer mag betaling van (de rest van) de factuur verlangen vóór de oplevering van het laatste (deel)product of de laatste (deel)dienst.
- d. **Opdrachtnemer betaalt een factuur binnen 14 dagen na factuurdatum. Bij betaling daarna is opdrachtnemer buitengerechtelijke incassokosten en/of proceskosten verschuldigd aan opdrachtnemer.**
- e. Bij niet-tijdige betaling mag opdrachtnemer de (verdere) tegenprestatie of levering opschorten, zonder dat de verplichting tot betaling door opdrachtgever daarmee komt te vervallen.
- f. Niet volledig betaalde producten blijven eigendom van opdrachtnemer.
- g. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van opdrachtgever zijn de vorderingen van opdrachtnemer op opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.

6. Overmacht

- a. In geval van tijdelijke overmacht komen beide partijen hun verplichtingen alsnog zo goed mogelijk na.
- b. Bij een overmacht van langer dan twee maanden, kunnen beide partijen de overeenkomst direct ontbinden.
- c. Opdrachtgever dient bij overmacht de tot dan toe door opdrachtnemer geleverde diensten en producten (eventueel naar rato) te betalen.

7. Aansprakelijkheid

- a. Opdrachtnemer is alleen aansprakelijk voor directe schade (dus niet voor indirecte schade zoals gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen of schade door bedrijfsstagnatie) die het gevolg is van opzet of grove nalatigheid van opdrachtnemer.
- b. De aansprakelijkheid van opdrachtnemer is beperkt tot het laagste van deze twee bedragen:
 - De factuurwaarde van de lopende opdracht van maximaal zes maanden (of)
 - Het bedrag dat de aansprakelijkheidsverzekeraar van opdrachtnemer uitkeert plus het eigen risico.
- c. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor de gevolgen van overmacht.
- d. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor de gevolgen van het niet tijdig, niet juist of niet volledig verstrekken van informatie door opdrachtgever die relevant is voor de dienst of het product.
- e. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade die optreedt als gevolg van nalatig handelen van voorgangers van opdrachtnemer, die zich pas openbaart als opdrachtnemer aan het werk is. Direct na constatering hiervan zal opdrachtnemer opdrachtgever hierover berichten, zodat wordt aangetoond dat dit niet het gevolg is van handelen door opdrachtnemer en zodat een oplossing hiervan kan worden besproken.
- f. Opdrachtnemer kan vooraf een resultaat niet garanderen en is (dan ook) niet aansprakelijk voor een/het resultaat, omdat het resultaat afhankelijk is van wat derden doen en/of van de implementatie door opdrachtgever.

Algemene voorwaarden

8. Garantie, klachten en toepasselijk recht

- a. Opdrachtnemer geeft garantie op een dienst en/of product gedurende 12 maanden na levering, tenzij de garantie van de leverancier korter is (dan geldt die garantieperiode).
- b. Garantie betekent: herstel of vervanging door opdrachtnemer.
- c. Garantie vervalt als opdrachtgever het geleverde heeft bewerkt of onoordeelkundig of oneigenlijk heeft gebruikt of als opdrachtgever meegeleverde voorschriften niet heeft opgevolgd.
- d. Opdrachtgever dient een klacht over een dienst of product tijdig schriftelijk in bij opdrachtnemer, die voldoende tijd en toegang krijgt om de klacht te onderzoeken, weg te nemen en/of te herstellen.
- e. In geval van klachten over levering door een derde zal opdrachtnemer proberen te bemiddelen tussen de leverancier en opdrachtgever, maar de leverancier blijft voor de levering aansprakelijk en verantwoordelijk.
- f. Binnen drie werkdagen ontvangt de klager een bevestiging van ontvangst van de klacht. Binnen tien werkdagen daaropvolgend ontvangt de klager een reactie op de klacht of, als de klacht gegrond is, een voorstel tot een oplossing van opdrachtnemer.
- g. Een klacht leidt niet tot opschorting van een betalingsverplichting.
- h. Op het geheel van afspraken is Nederlands recht van toepassing.