



## Inhoud

1. DEFINITIES
2. ALGEMEEN
3. AANBIEDINGEN EN TOTSTANDKOMING OVEREENKOMST
4. TARIEVEN / PRIJZEN / WIJZIGINGEN / VASTE PRIJS
5. AANPASSEN OVEREENKOMST
6. VERPLICHTINGEN CERTIN
7. VERPLICHTINGEN OPDRACHTGEVER
8. NIET-OVERNAME MEDEWERKERS
9. ONMIDDELLIJKE BEËINDIGING
10. BETALING ALGEMENE VOORWAARDEN
11. AANSPRAKELIJKHEID
12. INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN
13. OVERMACHT
14. TOEPASSELIJK RECHT / GESCHILLEN
15. VINDPLAATS EN WIJZIGING VOORWAARDEN

## 1. DEFINITIES

1.1 Certin: Certin B.V., een besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid, statutair gevestigd te Haarlem en kantoorhoudende in Haarlem aan het Kennemerplein 6-14 (2011 MJ), ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 34354635.

1.2 Medewerkers: alle medewerkers die in dienst zijn bij Certin en die door Certin worden ingezet bij de uitvoering van de Overeenkomst.

1.3 Diensten: de door Certin te verrichten diensten bestaande uit contactcenter activiteiten in de ruimste zin des woords, waaronder credit management en klantenservice activiteiten.

1.4 Opdrachtgever: iedere natuurlijke of rechtspersoon die met Certin een Overeenkomst heeft gesloten of wenst te sluiten in het kader van de Diensten.

1.5 Hoofdsom: Het totaal door Opdrachtgever ter incasso aangeboden bedrag, exclusief door Debitteur verschuldigde rente en door Opdrachtgever berekende verhogingen.

1.6 Vordering: De Hoofdsom vermeerderd met de door de Klant verschuldigde rente en de door Opdrachtgever berekende verhogingen plus de gevorderde buitengerechtelijke incassokosten.

1.8 Overeenkomst: de door Certin met Opdrachtgever gesloten raamovereenkomst alsmede iedere door Opdrachtgever overeengekomen opdracht met Certin.

## 2. ALGEMEEN

2.1 De algemene voorwaarden van Certin zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, opdrachten, leveringen, opdrachtbevestigingen, facturen en op alle door of namens Certin gesloten overeenkomsten en door of namens Certin verrichte handelingen.

2.2 De toepasselijkheid van eventuele inkoop- en/of andere voorwaarden van de Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk uitgesloten, tenzij – en voor zover - deze voorwaarden uitdrukkelijk door Certin zijn aanvaard.

2.3 Indien en voorzover een of meer bepalingen van deze algemene voorwaarden afwijken van een of meer bepalingen van de Overeenkomst, prevaleren de bepalingen van de Overeenkomst.

2.4 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of wordt vernietigd, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden onverminderd van kracht blijven.

2.5 Deze algemene voorwaarden kunnen van tijd tot tijd door Certin worden gewijzigd.

2.6 De algemene voorwaarden van Certin zijn ook van toepassing op aanvullende en/of nieuwe opdrachten van de Opdrachtgever.

2.7 Wijzigingen van c.q. aanvullingen op de algemene voorwaarden van Certin zullen slechts van kracht zijn, indien - en voor zover - zij schriftelijk tussen Certin en de Opdrachtgever zijn overeengekomen.

2.8 De in het vorige lid bedoelde afwijkingen en/of aanvullingen gelden slechts voor de desbetreffende opdracht. Voor elke nieuwe/aanvullende opdracht dienen afwijkingen en aanvullingen opnieuw schriftelijk te worden overeengekomen.

2.9 Certin heeft het recht om opdrachten geheel of gedeeltelijk te retourneren wegens oninbaarheid of omdat er redelijkerwijs van mag worden uitgegaan dat het verhaal van de Vordering of Hoofdsom binnen een redelijke termijn niet mogelijk is, zulks naar inzicht van Certin.

2.10 De opdrachtgever dient, na het verstrekken van de opdracht, contacten met de Klant zoveel mogelijk te beperken en deze in alle gevallen direct naar Certin te verwijzen. Opdrachtgever kan enkel een (afwijkende) betaling of betaaltermijn overeenkomen met de Klant nadat daar goed en zakelijk overleg over is gevoerd met Certin.

2.11 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen zullen alle gelden die Certin ten behoeve van de opdrachtgever ontvangt in depot worden gehouden totdat algehele betaling van de Vordering heeft plaatsgevonden of totdat de ontvangen gelden tussentijds worden afgedragen, onder verrekening van de vergoeding en de door Certin gemaakte of nog te maken kosten. Over deze gelden wordt geen rente vergoed.

### **3. AANBIEDINGEN EN TOTSTANDKOMING OVEREENKOMST**

3.1 Alle aanbiedingen, offertes, uitlatingen en prijzen van Certin, waar ook gepubliceerd of hoe ook gedaan, zijn steeds vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is aangegeven door Certin.

3.2 De door Certin uitgebrachte aanbiedingen of offertes gelden niet voor toekomstige opdrachten van de Opdrachtgever.

3.3 Offertes van Certin zijn uitsluitend gebaseerd op de informatie die tot dan toe door de Opdrachtgever aan Certin is verstrekt. De Opdrachtgever staat ervoor in dat zij daarbij alle essentiële informatie aan Certin heeft verstrekt.

3.4 Overeenkomsten komen pas tot stand na schriftelijke bevestiging van de Overeenkomst door Certin dan wel op het moment dat Certin met de uitvoering van de Overeenkomst is aangevangen.

### **4. TARIEVEN / PRIJZEN / WIJZIGINGEN / VASTE PRIJS**

4.1 De in de offerte of aanbieding vermelde prijzen zijn exclusief BTW en andere belastingen en/of heffingen van overheidswege en eventuele in het kader van de Overeenkomst te maken kosten, daaronder begrepen reis- en verblijf-, verzenden administratiekosten, tenzij anders aangegeven.

4.2 Een samengestelde prijsopgave verplicht Certin niet tot het verrichten van een deel van de Overeenkomst tegen een overeenkomstig gedeelte van de samengestelde prijs.

4.3 Certin is gerechtigd haar prijzen en tarieven jaarlijks aan te passen op basis van de CPI (consumenten prijs index) van het CBS.

4.4 Tijdens de looptijd van de Overeenkomst heeft Certin het recht de overeengekomen prijzen en tarieven te wijzigen indien kostprijsverhogende omstandigheden daartoe nopen. De Opdrachtgever wordt een (1) maand van te voren schriftelijk op de hoogte gesteld van deze wijziging. Indien de Opdrachtgever niet akkoord gaat met de wijziging, dan is de Opdrachtgever gerechtigd binnen twee

(2) weken na ontvangst van de kennisgeving de Overeenkomst te beëindigen tegen de datum waarop de wijziging in werking zou treden.

4.5 Indien tussen het moment van uitbrengen van de offerte en het aangaan van de Overeenkomst kostprijsverhogende omstandigheden plaatsvinden, is Certin gerechtigd de voorgestelde prijzen in de offerte te verhogen.

4.6 Indien een vaste prijs is overeengekomen voor alle of bepaalde Diensten en tijdens de uitvoering van de Diensten blijkt dat de verwachte hoeveelheid werk en/of de duur van het werk, omvangrijker en/of meer tijd in beslag neemt dan ingeschat, waardoor in redelijkheid niet van Certin kan worden verwacht de Diensten te verrichten tegen de overeengekomen vaste prijs, dan zal dit worden aangemerkt als meerwerk en is de Opdrachtgever gehouden het meerwerk volledig aan Certin te betalen conform de gebruikelijke prijzen van Certin.

## 5. AANPASSEN OVEREENKOMST

5.1 Indien tijdens de voorbereiding en/of uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat het noodzakelijk is om, als gevolg van gewijzigde omstandigheden en/of omstandigheden die bij het aangaan van de opdracht niet waren te voorzien en/of onjuiste c.q. onvolledige informatie van de Opdrachtgever, de te verrichten Diensten te wijzigen en/of aan te vullen, dan zal de Overeenkomst in overleg met de Opdrachtgever worden gewijzigd en/of aangevuld. De wijzigingen en/of de aanvullingen op de Overeenkomst en de (mogelijke) kosten daarvan zullen schriftelijk door Certin aan de Opdrachtgever worden bevestigd.

5.2 Indien de Opdrachtgever niet akkoord gaat met de in lid 1 genoemde wijzigingen en/of aanvullingen, dan hebben beide partijen het recht van verdere voortzetting van de Overeenkomst af te zien en zullen de tot dan toe verrichte Diensten door Certin in rekening worden gebracht. Indien de Opdrachtgever van verdere voortzetting van de Overeenkomst afziet, heeft Certin het recht de kosten en/of schade die Certin door de tussentijdse beëindiging dient te betalen aan de door haar ingeschakelde derden en personeel bij de Opdrachtgever in rekening te brengen.

## 6. VERPLICHTINGEN CERTIN

6.1 Certin heeft ten aanzien van de door haar te verrichten Diensten een inspanningsverplichting. Certin zal bij de uitvoering van de Overeenkomst de zorg van een goed opdrachtnemer in acht nemen. Certin zal zich naar beste vermogen inzetten om de belangen van de Opdrachtgever te bevorderen, waarbij de Diensten naar vermogen worden uitgevoerd.

6.2 Certin zal de Overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed opdrachtnemer uitvoeren. Certin zal ervoor zorgen dat zij haar medewerkers van voldoende training, opleiding en begeleiding voorziet, zodat de Diensten optimaal kunnen worden verricht.

6.3 Termijnen voor de voltooiing van de te verrichten Diensten zoals opgenomen in de Overeenkomst zijn nimmer een fatale termijn. Certin zal haar uiterste best doen om de overeengekomen termijnen te realiseren maar de enkele overschrijding van overeengekomen termijnen zal geen verzuim van Certin opleveren. De Opdrachtgever zal alsdan geen recht hebben op schadevergoeding noch kan de Opdrachtgever aanspraak maken op gehele of gedeeltelijke ontbinding van de Overeenkomst.

6.4 Het is Certin toegestaan om met voorafgaande schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever derden in te schakelen bij de uitvoering van de Overeenkomst en om bepaalde werkzaamheden ter

uitvoering van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk door derden te laten verrichten. De hiermee gerelateerde kosten komen voor rekening van de Opdrachtgever. De toepasselijkheid van artikel 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

6.5 Certin zal de door de Opdrachtgever aan Certin ter beschikking gestelde gegevens uitsluitend gebruiken voor de uitvoering van de Overeenkomst.

## 7. VERPLICHTINGEN OPDRACHTGEVER

7.1 De Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, documenten en informatie, waarvan Certin onder meer in de offerte en de Overeenkomst aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor de voorbereiding en/of uitvoering van de Overeenkomst, tijdig en volledig aan Certin worden verstrekt.

7.2 Indien de voor voorbereiding en/of uitvoering benodigde gegevens, documenten en informatie niet, niet tijdig en/of onvolledig aan Certin zijn verstrekt, zal de Opdrachtgever zonder enige nadere ingebrekestelling in verzuim zijn en zal Certin gerechtigd zijn om - naar eigen keuze - de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen, haar werkzaamheden op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten conform de gebruikelijke prijzen van Certin aan de Opdrachtgever in rekening te brengen.

7.3 Indien de Opdrachtgever de verzochte en vereiste gegevens, documenten en informatie niet tijdig of in onvoldoende mate aan Certin ter beschikking stelt, kan Certin niet verantwoordelijk of aansprakelijk worden gehouden voor de onvolkomenheden in de uitvoering van de Diensten en/of de responsverwerking die daarvan het gevolg kunnen zijn. Certin zal de Opdrachtgever alsdan aansprakelijk kunnen houden voor de door Certin geleden schade als gevolg hiervan.

7.4 In geval van incasso is Opdrachtgever verplicht om de door haar aangebrachte Hoofdsom(men) en Vorderingen op deugdelijke wijze te kunnen onderbouwen. Onder deugdelijke wijze wordt verstaan: (onderhandse) aktes waarop de overeenkomst tussen Opdrachtgever en Klant is vastgelegd, door de Klant getekende pak en afleverbonnen waaruit blijkt dat Opdrachtgever haar verplichtingen jegens de Klant is nagekomen, door de Opdrachtgever en Klant gevoerde correspondentie waaruit blijkt dat de Klant erkent dat hij of zij aansprakelijk is voor de Vordering of Hoofdsom.

7.5 Het is Opdrachtgever niet toegestaan om een eenmaal ter incasso aangeboden Vordering tevens ter incasso aan te bieden aan een derde zonder schriftelijke toestemming van Certin.

7.6 Indien de Opdrachtgever tekortschiet in de nakoming van de Overeenkomst, is Certin gerechtigd om na schriftelijke ingebrekestelling waarbij Opdrachtgever de mogelijkheid wordt geboden om binnen redelijke termijn alsnog aan haar verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst te voldoen, de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten dan wel deze geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder dat Certin in verzuim is en de Opdrachtgever het recht heeft op enige schadevergoeding. Opdrachtgever is daarbij gehouden Certin volledig schadeloos te stellen, onder andere terzake winstderving.

## 8. NIET-OVERNAME MEDEWERKERS

8.1 Het is de Opdrachtgever niet toegestaan gedurende de voorbereiding en/of uitvoering van de Overeenkomst, alsmede gedurende een periode van één (1) jaar na afloop van de Overeenkomst met medewerkers van Certin direct of indirect een arbeidsovereenkomst aan te gaan, dan wel direct of indirect deze medewerkers van Certin werkzaamheden te laten verrichten.

## 9. ONMIDDELLIJKE BEËINDIGING

9.1 Ieder der partijen is gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen, indien de andere partij haar wezenlijke verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst niet nakomt, en, na daartoe schriftelijk in gebreke te zijn gesteld haar verzuim niet heeft gezuiverd binnen de daarvoor gestelde redelijke termijn.

9.2 Ieder der partijen is voorts gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen, zonder dat een ingebrekestelling nodig zal zijn, indien de andere partij: a. faillieert of haar eigen faillissement aanvraagt; b. surséance van betaling aanvraagt of indien deze aan haar wordt verleend; c. de andere partij haar werkzaamheden feitelijk beëindigt; d. onder curatele wordt gesteld; e. een regeling met al haar crediteuren treft, wordt ontbonden of wordt geliquideerd.

9.3 Certin is gerechtigd een Overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen en te beëindigen, indien Certin kan aantonen dat het door haar gewenste bodem uurtarief structureel niet haalbaar is, hetgeen tot gevolg heeft dat de door Opdrachtgever uitbestede opdracht op de overeengekomen wijze niet renderend is voor Certin en Opdrachtgever niet bereid is, of geen mogelijkheden heeft om in te stemmen met wijziging van het uurtarief.

## 10. BETALING ALGEMENE VOORWAARDEN

10.1 Certin zal de door haar verleende Diensten achteraf, op maandelijkse basis factureren aan de Opdrachtgever, tenzij partijen uitdrukkelijk andere termijnen zijn overeengekomen in welk geval de facturatie zal plaatsvinden overeenkomstig de gemaakte afspraken of – bij gebreke daarvan – na voltooiing van de opdracht.

10.2 Betaling dient te geschieden binnen twee (2) weken na de factuurdatum.

10.3 Klachten dan wel op- en/of aanmerkingen met betrekking tot de facturen dienen schriftelijk binnen twee (2) weken na factuurdatum gemeld te worden bij Certin, zonder dat de Opdrachtgever recht heeft op opschorting van de betaling van de factuur dan wel verrekening.

10.4 Indien de Opdrachtgever niet binnen de in lid 3 opgenomen termijn van twee (2) weken heeft gereclameerd, dan geldt de factuur als aanvaard.

10.5 Indien de Opdrachtgever het verschuldigde bedrag op basis van de factuur niet tijdig heeft voldaan binnen twee (2) weken na factuurdatum, dan is de Opdrachtgever zonder nadere ingebrekestelling en van rechtswege in verzuim en over het openstaande bedrag zowel de wettelijke handelsrente ex. artikel 6:119a BW verschuldigd, als buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten. De buitengerechtelijke incassokosten bedragen tenminste 15% van de hoofdsom, met een minimum van EUR 500,- (zegge: vijfhonderd euro).

10.6 Door de Opdrachtgever gedane betalingen zullen eerst in mindering strekken op de verschuldigde buitengerechtelijke kosten, vervolgens op de verschuldigde rente en tot slot op de verschuldigde hoofdsom. Indien de Opdrachtgever meerdere facturen onbetaald laat, zullen

betalingen steeds – met inachtneming van het bepaalde in dit artikel – in mindering worden gebracht op de oudste openstaande factuur.

10.7 Certin is te allen tijde gerechtigd op haar eerste verzoek zekerheid van betaling te verlangen van de Opdrachtgever c.q. een voorschot te verlangen en/of tussentijdse betalingen, een en ander te bepalen door Certin, bij gebreke waarvan Certin gerechtigd is de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten dan wel zonder rechterlijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder dat Certin dienaangaande op enigerlei wijze in verzuim is, een en ander onverminderd het recht van Certin op nakoming van de Overeenkomst en op volledige schadevergoeding.

10.8 De Opdrachtgever heeft geen recht op opschorting van betaling of verrekening, tenzij de Opdrachtgever een consument is.

## 11. AANSPRAKELIJKHEID

11.1 Certin heeft ten aanzien van de door haar te verrichten Diensten een inspanningsverplichting en is niet aansprakelijk voor niet behaalde resultaten.

11.2 Certin is nimmer aansprakelijk voor gevolgschade en/of indirecte schade, zoals onder andere: gederfde winst, verlies van orders, gemis aan omzet en schade die het gevolg is van de door of namens Opdrachtgever verstrekte bestanden, gegevens en informatie. De aansprakelijkheid van Certin ter zake van iedere opdracht is beperkt tot de vergoeding van directe schade, tot maximaal de totale factuurwaarde over drie maanden voorafgaande aan de schadeveroorzakende gebeurtenis. De in dit artikel bedoelde beperking of uitsluiting van aansprakelijkheid geldt niet voor zover de schade het gevolg is van een bewust roekeloze of opzettelijke tekortkoming van Certin

11.3 Voor vergoeding van andere schade dan in dit artikel genoemd, is Certin slechts aansprakelijk indien en voor zover de Opdrachtgever bewijst, dat deze te wijten is aan opzet of schuld van Certin.

11.4 Certin is, voor zover nodig in afwijking van het bepaalde in lid 2 en lid 3, niet aansprakelijk voor enige schade die: a. bij een correcte uitvoering van de Diensten onvermijdelijk is; b. het gevolg is van de door omstandigheden geëiste spoed; c. het gevolg is van de door of namens de Opdrachtgever verstrekte gegevens, documenten en informatie, zoals bedoeld in artikel 7 van deze algemene voorwaarden; d. het gevolg is van onjuistheden en/of onvolkomenheden die zijn ontstaan bij de verzending of overdracht van gegevens, documenten en informatie door de Opdrachtgever aan Certin als gevolg van een gebrek aan en/of onjuist gebruik van het daarbij door de Opdrachtgever gehanteerde communicatiemiddel.

11.5 Indien en voor zover de Opdrachtgever enig aan de Overeenkomst verbonden risico heeft verzekerd, dan is de Opdrachtgever gehouden eventuele schade onder die verzekering te vorderen en Certin te vrijwaren voor verhaalsaanpakken van de verzekeraar.

11.6 Aansprakelijkheid van Certin wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst kan slechts ontstaan indien en wanneer de Opdrachtgever Certin onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke heeft gesteld, daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming is gesteld en Certin ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van haar verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten die Certin in staat stelt adequaat te reageren.



11.7 De Opdrachtgever vrijwaart Certin voor aanspraken van derden met betrekking tot rechten van intellectuele eigendom op door de Opdrachtgever verstrekte materialen en gegevens, die bij de uitvoering van de Overeenkomst worden gebruikt.

11.8 Indien de Opdrachtgever aan Certin informatiedragers, elektronische bestanden of software verstrekt, garandeert de Opdrachtgever dat deze informatiedragers, elektronische bestanden of software vrij zijn van schadelijke bestanden of software zoals virussen.

11.9 De Opdrachtgever vrijwaart Certin voor eventuele aanspraken van derden, daaronder begrepen personen werkzaam bij de Opdrachtgever, die in verband met of als gevolg van de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden indien die schade krachtens deze algemene voorwaarden voor rekening van Opdrachtgever blijft.

11.10 De Opdrachtgever vrijwaart Certin c.q. zal Certin schadeloos stellen voor aan Certin door toezichthouders opgelegde boetes in verband met een schending van verplichtingen voortvloeiende uit de wet en die schending een gevolg is van een tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst door de Opdrachtgever c.q. door Opdrachtgever ingeschakelde Derden. Deze boetes zullen door Certin worden doorbelast aan de Opdrachtgever. De Opdrachtgever is alsdan gehouden een bedrag gelijk aan de boete(s) vermeerderd met rente en kosten binnen twee (2) weken na ontvangst van de factuur van Certin aan Certin te voldoen.

## 12. INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN

12.1 Alle rechten van intellectuele eigendom op de krachtens de Overeenkomst door partijen beschikbaar gestelde informatie berusten uitsluitend bij de partij die de betreffende informatie beschikbaar heeft gesteld.

12.2 De Opdrachtgever staat er jegens Certin voor in om alle aan Certin dan wel aan haar leveranciers en licentiegevers dan wel aan enige andere derde toekomende intellectuele eigendomsrechten, waaronder auteursrechten en licentierechten, welke in verband staan met de Overeenkomst en de door Certin aan de Opdrachtgever verstrekte informatie, gegevens en documenten (waaronder computerprogramma's, rapporten, adressenbestanden en opleidingsprogramma's) te respecteren.

## 13. OVERMACHT

13.1 Certin is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting die voortvloeit uit de Overeenkomst, indien zij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan haar schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt.

13.2 Certin heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat Certin haar verplichtingen had moeten nakomen.

13.3 Certin kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de Overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan drie (3) maanden zijn beide partijen gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.

13.4 In het kader van de uitvoering van de Overeenkomst is in ieder geval, maar niet uitsluitend, sprake van overmacht bij Certin indien de volgende situaties zich voordoen: alle omstandigheden als gevolg waarvan de uitvoering van de Overeenkomst, al dan niet tijdelijk wordt verhinderd en die buiten de wil van Certin is gelegen, en waaronder in ieder geval, maar niet uitsluitend is begrepen: storingen in het computernetwerk van Certin, energie storingen bij Certin, storingen in het telefoonnetwerk van Certin, ontploffingen, staking van medewerkers in dienst bij Certin, meer dan gemiddeld ziekteverzuim bij de medewerkers, brand en maatregelen van Nederlandse of buitenlandse overheidsorganen die de uitvoering van de Overeenkomst bezwaarlijk of kostbaarder maken dan bij het aangaan van de Overeenkomst te voorzien was.

#### **14. TOEPASSELIJK RECHT / GESCHILLEN**

14.1 Elke Overeenkomst tussen Certin en de Opdrachtgever wordt beheerst door Nederlands recht.

14.2 Elk en ieder geschil dat ontstaat uit - of in verband met - de Overeenkomst, of enige wijziging daarvan zal alleen worden beslecht door de bevoegde rechter te Haarlem.

#### **15. VINDPLAATS EN WIJZIGING VOORWAARDEN**

15.1 Deze algemene voorwaarden zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel te Haarlem. De laatst gedeponeerde versie van de algemene voorwaarden c.q. de versie zoals die gold ten tijde van de totstandkoming van de Overeenkomst is steeds van toepassing.