

# Algemene Voorwaarden

Symfon-e B.V.

VERSIE: 1.0 OKTOBER 2025

## Inhoudsopgave

<b>Artikel 01 Begripsbepalingen .....</b>	<b>3</b>
<b>Artikel 02 Algemene bepalingen .....</b>	<b>4</b>
<b>Artikel 03 Prijs en betaling.....</b>	<b>4</b>
<b>Artikel 04 Borgstelling, waarborgsom, bankgarantie .....</b>	<b>6</b>
<b>Artikel 05 Geheimhouding .....</b>	<b>6</b>
<b>Artikel 06 Risico, eigendom en zorgplicht .....</b>	<b>7</b>
<b>Artikel 07 Garantie.....</b>	<b>7</b>
<b>Artikel 08 Medewerking door Opdrachtgever .....</b>	<b>7</b>
<b>Artikel 9 (Leverings)termijnen en verzuim .....</b>	<b>8</b>
<b>Artikel 10 Duur van de Overeenkomst en beëindiging .....</b>	<b>8</b>
<b>Artikel 11 Opschorting.....</b>	<b>9</b>
<b>Artikel 12 Ontbinding van de Overeenkomst.....</b>	<b>9</b>
<b>Artikel 13 Aansprakelijkheid van Leverancier en vrijwaring .....</b>	<b>10</b>
<b>Artikel 14 Overmacht.....</b>	<b>10</b>
<b>Artikel 15 Wijziging en uitbreiding van werkzaamheden, prestaties en/of leveringen .....</b>	<b>11</b>
<b>Artikel 16 Verplichtingen uit de Algemene verordening gegevensbescherming.....</b>	<b>11</b>
<b>Artikel 17 Slotbepalingen.....</b>	<b>12</b>

## Artikel 01 Begripsbepalingen

<u>Algemene Voorwaarden:</u>	de onderhavige voorwaarden.
<u>Diensten:</u>	door of namens Leverancier aan Opdrachtgever te verlenen installatie-, oplaad-, onderhouds-, ICT- of andere, daarmee samenhangende diensten.
<u>Leverancier:</u>	Symfon-e B.V.
<u>Opdrachtgever:</u>	degene met wie Leverancier een Overeenkomst is aangegaan voor de levering van goederen en diensten, waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn.
<u>Overeenkomst:</u>	de afspraken vastgelegd in een formulier, document of op een andere wijze, op grond waarvan Leverancier de daarin genoemde goederen en/of Diensten aan Opdrachtgever levert.
<u>Partij(en):</u>	de Opdrachtgever of Leverancier afzonderlijk ("Partij") dan wel gezamenlijk ("Partijen").

## Artikel 02 Algemene bepalingen

2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en Overeenkomsten waarbij Leverancier goederen en/of Diensten van welke aard dan ook aan Opdrachtgever levert.

2.2 In geval van strijdigheid tussen bepalingen uit de Overeenkomst, Dienstbeschrijving, de Algemene Voorwaarden en de Aanvullende Voorwaarden geldt de volgende rangorde:

1. de Overeenkomst
2. de Dienstbeschrijving
3. de Aanvullende Voorwaarden
4. de Algemene Voorwaarden

2.3 De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever en/of van derden wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

2.4 Overeenkomsten, alsook wijzigingen daarop, komen tot stand:

- a) door en op de datum van ondertekening door beide partijen van een aanbieding van Leverancier of enig ander document (fysiek of digitaal) waaruit bevestiging de opdracht of wijziging blijkt;
- b) op de datum van ontvangst van de schriftelijke bevestiging van Leverancier dat de aanvraag van Opdrachtgever is geaccepteerd;
- c) wanneer Opdrachtgever Leverancier feitelijk in staat stelt met de uitvoering van de werkzaamheden aan te vangen en/of de Dienst te leveren.

## Artikel 03 Prijs en betaling

3.1 Alle prijzen en tarieven zijn in Euro en exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd, tenzij nadrukkelijk anders omschreven. Tenzij expliciet anders vermeld zijn reizen, reis- en verblijfkosten, extra uren en andere aan de werkzaamheden gebonden bijzondere kosten niet in de prijzen en tarieven inbegrepen en kunnen door Leverancier apart in rekening worden gebracht.

3.2 Alle overeengekomen prijzen en tarieven worden jaarlijks per 1 januari verhoogd volgens de meest recente door het Centraal Bureau voor de Statistiek gepubliceerde prijsindex cao lonen voor zakelijke dienstverlening. Indien de prijsindex in enig jaar negatief is, zal geen prijsaanpassing plaatsvinden.

3.3 Leverancier behoudt zich het recht voor om - naast de jaarlijkse prijsindexering - de overeengekomen prijzen en tarieven, na Opdrachtgever daarvan minimaal vier weken van tevoren op de hoogte te hebben gesteld, één keer per jaar te verhogen. Opdrachtgever heeft in geval van prijsverhoging gebaseerd op dit artikel 3.3 uitsluitend het recht om de Overeenkomst kosteloos op te zeggen in geval de prijsverhoging hoger is dan 5%.

3.4 Leverancier brengt de door Opdrachtnemer verschuldigde bedragen als volgt in rekening:

a) eenmalig verschuldigde bedragen worden als volgt gefactureerd:

40% bij opdracht

40% bij aanvang werkzaamheden en/of bestelling van producten

20% bij oplevering

b) periodiek verschuldigde bedragen worden vooraf gefactureerd en zijn verschuldigd vanaf datum oplevering of feitelijke ingebruikname van de Dienst;

3.5 Facturen dienen door Opdrachtgever te worden betaald binnen de op de factuur vermelde betalingstermijn. Indien op de factuur geen betalingstermijn wordt genoemd, geldt een betalingstermijn van 14 (veertien) dagen na factuurdatum.

3.6 Bezwaren tegen gefactureerde bedragen dienen vóór het verstrijken van de betalingstermijn schriftelijk aan Leverancier kenbaar te zijn gemaakt, bij gebreke waarvan de juistheid van de gefactureerde bedragen na het verstrijken van de betalingstermijn tussen partijen komt vast te staan. Voor de bepaling van de door Opdrachtgever verschuldigde bedragen zijn de gegevens van Leverancier beslissend, tenzij Opdrachtgever aantoont dat deze gegevens niet juist zijn.

3.7 Indien Opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet binnen de voor hem geldende betalingstermijn voldoet, is Opdrachtgever in verzuim zonder dat daartoe een ingebrekestelling nodig is. Alsdan is Leverancier gerechtigd tot de wettelijke rente als bedoeld in artikel 6:119 a en 6:120 Burgerlijk Wetboek (wettelijke handelsrente) en tot redelijke vergoeding van (buiten)gerechtelijke kosten en incassokosten.

3.8 Opdrachtgever is uitsluitend gerechtigd tot opschorting voor het betwiste deel van de vordering. Indien Opdrachtgever een beroep doet op opschorting zal zij Leverancier binnen vijf werkdagen na ontvangst van de factuur op de hoogte stellen van de redenen daarvan.

#### Artikel 04 Borgstelling, waarborgsom, bankgarantie

4.1 Leverancier heeft het recht om van Opdrachtgever zekerheden te vorderen in de vorm van een borgstelling, bankgarantie, waarborgsom of een andere vorm van zekerheid als er gereede twijfel bestaat of Opdrachtgever aan zijn betalingsverplichting zal kunnen voldoen.

4.2 Het bedrag waarvoor zekerheid gesteld dient te worden, zal niet hoger zijn dan het bedrag dat de Opdrachtgever over een periode van zes maanden aan Leverancier verschuldigd zal zijn ter zake van de overeengekomen goederen en/of Diensten.

4.3 Zodra de noodzaak tot zekerheidstelling niet meer aanwezig is, zal Leverancier mededelen dat de borgstelling of de bankgarantie of een andere vorm van zekerheid kan vervallen dan wel wordt de waarborgsom terugbetaald.

4.4 Over de waarborgsom wordt geen rente vergoed.

#### Artikel 05 Geheimhouding

5.1 Partijen zullen geheimhouding betrachten ter zake van alle informatie en gegevens die zij van elkaar ontvangen en die zijn aangemerkt als vertrouwelijk of waarvan het vertrouwelijke karakter voortvloeit uit de aard van die informatie en gegevens, tenzij een wettelijke plicht openbaarmaking van die informatie en/of gegevens gebiedt. De plicht tot geheimhouding eindigt één jaar na het beëindigen van de Overeenkomst.

## Artikel 06 Risico, eigendom en zorgplicht

6.1 Het risico voor tenietgaan, verlies, diefstal of achteruitgang van een zaak gaat over op Opdrachtgever op het moment van aflevering.

6.2 Leverancier behoudt het eigendom van de zaken tot het moment dat de Opdrachtgever alle verschuldigde bedragen heeft betaald. Opdrachtgever zal de zaken zolang hij het eigendom nog niet heeft verkregen niet vervreemden, belenen of verpanden, noch verhuren, uitlenen of op welke wijze, onder welke titel dan ook ter beschikking van derden stellen.

## Artikel 07 Garantie

7.1 Leverancier zal de goederen en Diensten leveren in overeenstemming met in de Overeenkomst overeengekomen technische en/of functionele specificaties. Leverancier spant zich in om goederen en diensten naar behoren te laten functioneren, maar garandeert geen ononderbroken of storingsvrije levering van Diensten.

### 7.2 Garantievoorwaarden

- a) Op alle zaken is de door de fabrikant afgegeven fabrieksgarantie onverminderd van toepassing
- b) De garantie op zaken omvat kosteloze reparatie dan wel vervanging van (onderdelen van) de zaken in geval van materiaal- en/of fabricagefouten. Voorrijkosten en arbeidsuren vallen niet onder deze garantie.
- c) Geen garantie wordt verleend door Leverancier op zaken waarvan Opdrachtgever niet kan aantonen dat hij deze binnen de garantieperiode van Leverancier geleverd heeft gekregen.

## Artikel 08 Medewerking door Opdrachtgever

8.1 Opdrachtgever zal steeds tijdig al die informatie verstrekken die nuttig en/of noodzakelijk is of kan zijn voor uitvoering van de Overeenkomst en staat ervoor in dat de verstrekte informatie juist en volledig is.

8.2 Indien Opdrachtgever de voor de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijke informatie en (hulp) middelen, niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking stelt aan

Leverancier of als Opdrachtgever anderszins tekortschiet in zijn verplichtingen, heeft Leverancier het recht de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten.

#### Artikel 9 (Leverings)termijnen en verzuim

9.1 Alle door Leverancier genoemde (leverings)termijnen zijn indicatief en nimmer aan te merken als fatale termijnen. De enkele overschrijding van een (leverings)termijn brengt Leverancier niet in verzuim.

9.2 Indien overschrijding van enige (leverings)termijn dreigt, zullen Leverancier en Opdrachtgever zo spoedig mogelijk in overleg treden.

9.3 Verzuim van Leverancier treedt pas in nadat Opdrachtgever Leverancier schriftelijke in gebreke heeft gesteld en daarbij een redelijke termijn voor nakoming heeft gesteld en Leverancier niet binnen die redelijke termijn nakomt.

#### Artikel 10 Duur van de Overeenkomst en beëindiging

10.1 Een Overeenkomst die voor bepaalde duur is aangegaan, wordt na afloop van de initiële contractduur telkens stilzwijgend verlengd met 12 maanden, tenzij Opdrachtgever of Leverancier de Overeenkomst na de initiële contractduur schriftelijk opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden.

10.2 Een Overeenkomst die is aangegaan voor onbepaalde duur kan door elk van de partijen na goed zakelijk overleg en onder opgave van redenen schriftelijk worden opgezegd. Indien een minimale duur is overeengekomen, geldt dat opzegging eerst kan geschieden na verloop van de minimale duur. Indien partijen geen opzegtermijn zijn overeengekomen, geldt een opzegtermijn van drie maanden.

10.3 Indien Opdrachtgever een Dienst vóór het verstrijken van de (minimale) contractduur opzegt is Leverancier gerechtigd tot de resterende vergoedingen welke verschuldigd zouden zijn als de Overeenkomst niet tussentijds zou zijn opgezegd, welke als dan per direct opeisbaar zijn.

10.4 Naast het bepaalde in de voorgaande leden is Leverancier gerechtigd levering van de Dienst(en) te beëindigen, met inachtneming van een aankondigingstermijn van ten minste drie maanden, indien technische of (bedrijfs)economische redenen daartoe noodzaken. In dat geval

biedt Leverancier zo mogelijk een vervangende dienst aan. Indien de Opdrachtgever de dienst niet wenst te accepteren, of indien geen vervangende dienst beschikbaar is, wordt de Overeenkomst beëindigd op de datum dat Leverancier de dienstverlening staakt.

10.5 Het bepaalde in artikel 10.4 is tevens van toepassing indien Leverancier niet meer kan beschikken over specifieke producten en/of diensten die door derden worden geleverd, door oorzaken die buiten de macht van Leverancier liggen.

### Artikel 11 Opschorting

11.1 Naast de wettelijke gronden voor opschorting, is Leverancier gerechtigd de dienstverlening met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk op te schorten indien:

- a) dit noodzakelijk is voor de naleving (of handhaving) van (gewijzigde) wet- of regelgeving;
- b) Leverancier daarmee uitvoering geeft aan een gerechtelijk bevel of een vonnis;
- c) sprake is van een situatie waarin onmiddellijk moet worden gehandeld, bijvoorbeeld om de veiligheid van personen of de integriteit van het netwerk te beschermen;

11.2 De Opdrachtgever blijft gedurende de, in artikel 11 lid 1, bedoelde periode van de opschorting, betaling verschuldigd.

11.3 Voor zover Leverancier de dienstverlening heeft opgeschort omdat Opdrachtgever een verplichting niet nakomt, dan is Leverancier bij hervatting van de dienstverlening na opschorting gerechtigd om eventuele heraansluitingskosten in rekening te brengen.

### Artikel 12 Ontbinding van de Overeenkomst

12.1 Naast de wettelijke gronden voor ontbinding, is Leverancier gerechtigd de Overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst en zonder ingebrekestelling geheel of gedeeltelijk met onmiddellijke ingang te ontbinden, indien Opdrachtgever:

- a) surseance van betaling heeft aangevraagd of dit aan hem is verleend;
- b) in staat van faillissement is verklaard of een faillissementsaanvraag is ingediend.

## Artikel 13 Aansprakelijkheid van Leverancier en vrijwaring

13.1 Leverancier verplicht zich tot het afsluiten van een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. De totale aansprakelijkheid van Leverancier, uit welke hoofde dan ook, is beperkt tot vergoeding van de volgende schade en tot de daarbij genoemde maximum bedragen:

a) Indien Leverancier aansprakelijk kan worden gehouden, is deze aansprakelijkheid beperkt tot het verzekerd bedrag dat onder de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering van Leverancier voor uitkering in aanmerking komt.

b) Indien de schade niet door de verzekering wordt gedekt of de verzekeraar in enig geval niet tot uitkering overgaat, is de aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het factuurbedrag van de desbetreffende overeenkomst.

13.2 Aansprakelijkheid van Leverancier voor niet in artikel 13.1 opgenomen schade, waaronder mede begrepen gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van gegevens, schade door bedrijfsstagnatie en leegloop van personeel, aan derden verschuldigde boetes en vergoedingen en verminderde goodwill is te allen tijde uitgesloten.

13.3 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade binnen drie maanden na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Leverancier meldt.

13.4 Opdrachtgever vrijwaart Leverancier en medewerkers van Leverancier voor alle aanspraken van derden, in het bijzonder voor aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door Opdrachtgever aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Leverancier geleverde apparatuur, programmatuur, websites, databestanden of andere materialen, behoudens indien en voor zover Opdrachtgever bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur, websites, databestanden of andere materialen.

## Artikel 14 Overmacht

14.1 Geen van de Partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht.

14.2 Voor zover daaronder niet reeds begrepen, wordt onder overmacht tevens verstaan:

Werkstaking, bedrijfsbezetting, blokkades, embargo, overheidsmaatregelen, oorlog, revolutie en/of enig daarop gelijkende toestand, stroomstoringen, storingen in elektronische communicatielijnen, kabelbreuk, brand, ontploffing, waterschade, blikseminslag, natuurrampen, overstroming en/of aardbeving, gebrek aan en/of ziekte van Personeel alsmede een tekortkoming jegens Leverancier van de toeleveranciers van Leverancier of overmacht aan de zijde van toeleveranciers van Leverancier.

14.3 Wanneer de overmacht situatie langer dan negentig (90) dagen duurt, hebben partijen het recht om de Overeenkomst door middel van een aangetekende schriftelijke kennisgeving te beëindigen tenzij voorzienbaar is dat de overmacht situatie binnen redelijke termijn zal worden opgelost. Hetgeen reeds ingevolge de Overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

#### Artikel 15 Wijziging en uitbreiding van werkzaamheden, prestaties en/of leveringen

15.1 Indien Leverancier op verzoek of met instemming van Opdrachtgever werkzaamheden, andere prestaties, of leveringen heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van hetgeen is overeengekomen vallen, zullen deze werkzaamheden, prestaties, of leveringen door Opdrachtgever aan Leverancier worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van Leverancier of zullen, in geval een vaste prijs is afgesproken de meerkosten in rekening worden gebracht. Leverancier is echter niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.

15.2 Opdrachtgever aanvaardt dat door wijziging of uitbreiding van de werkzaamheden, prestaties, of leveringen als bedoeld in dit artikel het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de verplichtingen, de wederzijdse verantwoordelijkheden van Opdrachtgever en Leverancier en de overeengekomen tarieven van Leverancier, kunnen worden beïnvloed.

#### Artikel 16 Verplichtingen uit de Algemene verordening gegevensbescherming

16.1 Partijen zijn verplicht elkaar over en weer alle medewerking te verlenen teneinde de andere partij in staat te stellen zijn verplichtingen op grond van de Algemene verordening gegevensbescherming na te komen.

## Artikel 17 Slotbepalingen

17.1 Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

17.2 Geschillen tussen Partijen die voortvloeien uit of verband houden met de Overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te 's-Gravenhage.

17.3 Leverancier is gerechtigd deze Algemene Voorwaarden te wijzigen. De wijzigingen treden op de datum in de bekendmaking vermeld, in werking.

17.4 Leverancier is te allen tijde gerechtigd een Dienst te wijzigen of bepaalde onderdelen van de Dienst te vervangen door andere onderdelen waarbij het wezenlijke karakter van de Dienst in stand zal blijven.

17.5 Leverancier is gerechtigd nakoming van zijn verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk aan derden uit te besteden. Dit ontslaat Leverancier echter op geen enkele wijze van zijn verplichtingen.

17.6 Opdrachtgever dient alle mededelingen en kennisgevingen in het kader van een overeenkomst te zenden naar het adres van de daarvoor aangewezen persoon of afdeling.

17.7 Indien bepalingen of delen van bepalingen uit deze Algemene Voorwaarden of bijlagen daarbij in enig opzicht onwettig, ongeldig of niet afdwingbaar zijn of worden, zullen de overige bepalingen of zal het geldige deel van de ongeldige bepaling volledig van kracht en afdwingbaar blijven, zonder enig gevolg voor de overige verplichtingen van Partijen. Voorts zal de onwettige, ongeldige of niet-afdwingbare bepaling worden geacht te zijn vervangen door een bepaling met zo veel mogelijk dezelfde juridische en commerciële strekking.