

## ALGEMENE VOORWAARDEN CARMEN automotive b.v.

### artikel 1 Algemeen

- Door toetsing tot deze algemene voorwaarden als onderdeel van de account opstart informatie en instructies of opdrachtbevestiging en op onze website [www.teamq.nl](http://www.teamq.nl), erkent u dat u de algemene voorwaarden hebt gelezen, begrepen en ermee akkoord bent gegaan.
- Onder een overeenkomst wordt verstaan een elektronische bevestiging van de opstart van een account in navolging van een elektronische ofwel telefonische aanmelding van de Oprachtgever (inbegrepen proef- en betaalde abonnementen) en een elektronische bevestiging van een maatwerk- of samenwerkingsovereenkomst.
- Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte en overeenkomst tussen CARMEN automotive B.V., hierna te noemen: "CARMEN", en een Oprachtgever waarop CARMEN deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
- De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op overeenkomsten met CARMEN, voor de uitvoering waarvan door CARMEN derden diensten te worden betrokken.
- Door toetsing tot deze algemene voorwaarden erkent u dat CARMEN de eigenaar en rechthebbende is van de software en applicaties en dat u niet het recht heeft de broncode van de software aan te passen, te hacken of reverse engineering te doen.
- De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Oprachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overige in deze algemene voorwaarden bepaalde volledig van toepassing. CARMEN en de Oprachtgever zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel als mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht wordt genomen.
- Indien onduidelijkheid bestaat omtrent de uitleg van één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden, dan dient de uitleg plaats te vinden naar de tekst van deze bepalingen.
- Indien zich tussen partijen een situatie voordoet die niet in deze algemene voorwaarden geregeld is, dan dient deze situatie te worden beoordeeld naar de geest van deze algemene voorwaarden.
- Indien CARMEN niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat CARMEN in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.

### artikel 2 Offertes en aanbiedingen

- Alle offertes en aanbiedingen van CARMEN zijn vrijblijvend, tenzij in de offerte een termijn voor aanvraagding is gesteld. Indien geen aanvraagtermijn is gesteld, kan aan de offerte of aanbidding op generlei wijze enig recht worden ontleend indien het product of de dienst waarop de offerte of de aanbidding betrekking heeft in de tussentijd niet meer beschikbaar is.
- CARMEN kan niet aan haar offertes of aanbiddingen worden gehouden indien de Oprachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de offertes of aanbiddingen, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of vervalsing bevat.
- De in een offerte of aanbidding vermelde prijzen zijn exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege, eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, daaronder begrepen reis- en verblijf-, verzend- en administratiekosten, tenzij anders aangegeven.
- Indien de aanvraag (al dan niet op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de offerte of de aanbidding opgenomen aanbod, dan is CARMEN daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvraagding tot stand, tenzij CARMEN anders aangeeft.
- Een samengestelde prijsopgave verplicht CARMEN niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs. Aanbiddingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige orders.
- Een offerte of aanbidding is tot dertig (30) dagen na dagtekening geldig, tenzij anders is vermeld of overeengekomen.

### artikel 3 Contractduur; updates, risico-overgang, uitvoering en wijziging overeenkomst, prijswijziging

- De overeenkomst tussen CARMEN en de Oprachtgever wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of indien partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.
- De minimale opzegtermijn van een overeenkomst is één (1) maand voorafgaand aan de factuurdatum en dient elektronisch dan wel schriftelijk te worden ingediend. Maatwerkovereenkomsten zijn hiervan uitgesloten.
- CARMEN zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Een en ander op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap en techniek.
- Toekomstige software updates van het standaardportaal worden automatisch onderdeel van de levering, tenzij CARMEN anders aangeeft.
- CARMEN heeft het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
- Indien door CARMEN of door CARMEN ingeschakelde derden in het kader van de opdracht werkzaamheden worden verricht op de locatie van de Oprachtgever of een door de Oprachtgever aangewezen locatie, draagt de Oprachtgever kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten.
- Levering geschiedt af bedrijf van CARMEN. De Oprachtgever is verplicht de dienst af te nemen op het moment dat deze hem ter beschikking wordt gesteld. Indien de Oprachtgever afname weigert of nalatig is met het verstrekken van informatie of instructies die noodzakelijk zijn voor de levering, dan is CARMEN gerechtigd de levering van de dienst op te schorten voor rekening en risico van de Oprachtgever. Het risico van verlies of waardevermindering gaat op de Oprachtgever over op het moment waarop de dienst aan de Oprachtgever ter beschikking staat.
- CARMEN is gerechtigd de overeenkomst in verschillende fasen uit te voeren en het aldus uitgevoerde gedeelte afzonderlijk te factureren.
- Indien de overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd kan CARMEN de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten totdat de Oprachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- Is voor de uitvoering van bepaalde werkzaamheden of voor de levering van bepaalde diensten een termijn overeengekomen of opgegeven, dan is dit nooit een fatale termijn. Bij overschrijding van een termijn dient de Oprachtgever CARMEN daarvan schriftelijk in gebreke te stellen. CARMEN dient daarbij een redelijke termijn te worden geboden om alsnog uitvoering te geven aan de overeenkomst.
- De Oprachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan CARMEN aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Oprachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan CARMEN worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan CARMEN zijn verstrekt, heeft CARMEN het recht de uitvoering op te schorten en / of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de alsdan gebruikelijke tarieven aan de Oprachtgever in rekening te brengen. De uitvoeringstermijn vangt niet eerder aan dan nadat de Oprachtgever de gegevens aan CARMEN ter beschikking heeft gesteld. CARMEN is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat CARMEN is uitgegaan van door de Oprachtgever verstrekte onjuiste en / of onvolledige gegevens.
- Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering daarvan noodzakelijk is om deze te wijzigen of aan te vullen, dan zullen partijen tijdig en in onderling overleg tot aanpassing van de overeenkomst overgaan. Indien de aard, omvang of inhoud van de overeenkomst, al dan niet op verzoek of aanwijzing van de Oprachtgever, van de bevoegde instanties et cetera, wordt gewijzigd en de overeenkomst daardoor in kwaliteit en / of kwantitatief opzicht wordt gewijzigd, dan kan dit consequenties hebben voor hetgeen oorspronkelijk overeengekomen werd. Daardoor kan ook het oorspronkelijk overeengekomen bedrag worden gewijzigd. CARMEN zal daarvan zoveel als mogelijk vooraf prijsopgave doen. Door een wijziging van de overeenkomst kan voorts de oorspronkelijk opgegeven termijn van uitvoering worden gewijzigd. De Oprachtgever aanvaardt de mogelijkheid van wijziging van de overeenkomst, daaronder begrepen de wijziging in prijs en termijn van uitvoering.
- Zonder daarmee in gebreke te komen, kan CARMEN een verzoek tot wijziging van de overeenkomst weigeren, indien dit in kwalitatief en/of kwantitatief opzicht gevolge zou kunnen hebben, bijvoorbeeld van de in dat kader te verrichten werkzaamheden of te leveren zaken of dat het verzoek in strijd is met het algemeen belang.
- Indien CARMEN met de Oprachtgever een vast honorarium of vaste prijs overeenkomst, dan is CARMEN niettemin te allen tijde gerechtigd tot verhoging van dat honorarium of deze prijs zonder dat de Oprachtgever in dat geval gerechtigd is om de overeenkomst om die reden te ontbinden, indien de verhoging van de prijs voortvloeit uit een bevoegdheid of verplichting ingevolge de wet- of regelgeving of haar oorzaak vindt in een stijging van de prijs van lonen et cetera of op andere gronden die bij het aangaan van de overeenkomst redelijkerwijs niet voorzienbaar waren.
- CARMEN behoudt zich het recht voor om prijswijzigingen door te voeren waarbij de Oprachtgever hierover tenminste dertig (30) dagen vooraf geïnformeerd wordt.

### artikel 4 Opschorting, ontbinding en tussentijdse opzegging van de overeenkomst

- CARMEN is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden,
  - indien de Oprachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt,
  - indien na het sluiten van de overeenkomst CARMEN ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de Oprachtgever de verplichtingen niet zal nakomen,
  - indien de Oprachtgever bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is om zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is of
  - indien door de vertraging aan de zijde van de Oprachtgever niet langer van CARMEN kan worden gevergd dat zij de overeenkomst tegen de oorspronkelijk overeengekomen condities zal nakomen.
- Voorziet CARMEN bevoegd de overeenkomst te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of indien er zich anderszins omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet van CARMEN kan worden gevergd.
- Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van CARMEN op de Oprachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien CARMEN de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en overeenkomst.
- Indien CARMEN tot opschorting of ontbinding overgaat, is zij op generlei wijze gehouden tot vergoeding van schade en kosten daardoor op enigerlei wijze ontstaan.
- Indien de ontbinding aan de Oprachtgever toerekenbaar is, is de Oprachtgever verplicht tot vergoeding van de schade, daaronder begrepen de kosten die daardoor direct en indirect ontstaan.
- Indien de Oprachtgever zijn uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen niet nakomt en deze niet-nakoming ontbinding rechtvaardigt, dan is CARMEN gerechtigd de overeenkomst terstond en met directe ingang te ontbinden zonder enige verplichting zijnerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling, terwijl de Oprachtgever, uit hoofde van wanprestatie, wél tot schadevergoeding of schadeloosstelling is verplicht.

- Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door CARMEN, zal CARMEN in overleg met de Oprachtgever zorgdragen voor overdracht van nog te verrichten werkzaamheden aan derden. Dit tenzij de opzegging aan de Oprachtgever toerekenbaar is. Indien de overdracht van de werkzaamheden voor CARMEN extra kosten met zich meebrengt, dan worden deze aan de Oprachtgever in rekening gebracht. De Oprachtgever is gehouden deze kosten binnen de daarvoor genoemde termijn te voldoen, tenzij CARMEN anders aangeeft.
- In geval van liquidatie, (aanvragen van) surséance van betaling of faillissement, beslaglegging - indien en voor zover het beslag niet binnen drie (3) maanden is opgeheven - ten laste van de Oprachtgever, schuldensanering of een andere omstandigheid waardoor de Oprachtgever niet langer vrijelijk over zijn vermogen kan beschikken, staat het CARMEN vrij om de overeenkomst terstond en met directe ingang op te zeggen danwel de order of overeenkomst te annuleren, zonder enige verplichting zijnerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling. De vorderingen van CARMEN op de Oprachtgever zijn in dat geval onmiddellijk opeisbaar.

### artikel 5 Verplichtingen voor gebruik door Oprachtgever en haar gebruikers

- Namens haar gebruikers verklaart Oprachtgever verantwoordelijk te zijn voor de gegevens die zijn opgeslagen in het door CARMEN gefaciliteerde account van de Oprachtgever en voor alle gegevens die verzonden zijn vanaf de gekoppelde accounts.
- Namens haar gebruikers verklaart Oprachtgever geen handelingen te verrichten of na te laten waarvan hij weet of redelijkerwijs had moeten weten dat die zouden leiden tot een gebruik van de dienst die strafbaar en onrechtmatig is jegens CARMEN en/of derden.
- Het is de Oprachtgever en haar gebruikers niet toegestaan om de diensten van CARMEN te gebruiken voor onwettige doeleinden en het versturen van ongevaarigde (elektronische) berichten die buiten de anti-spam richtlijnen van het land van verzending vallen.
- Namens haar gebruikers verklaart de Oprachtgever er zorg voor te dragen om login informatie vertrouwelijk en met inachtneming van algemene veiligheidsvoorzorgmaatregelen, zoals het regelmatig wijzigen van wachtwoorden, te behandelen en elk gebruikersaccount te beperken tot één persoon.
- De Oprachtgever en haar gebruikers zullen geen handelingen verrichten waardoor storingen in de dienst worden veroorzaakt of ten aanzien daarvan overlast, beperkt gebruik of onvoorzien gebruik (door andere gebruikers) worden veroorzaakt;
- De Oprachtgever is verantwoordelijk voor het koppelen en functioneren van de door hem gebruikte (rand)apparatuur en software, configuratie en internetverbinding en voor de instandhouding van een aansluiting op het energienetwerk en andere aansluitingen die nodig zijn voor de toegang tot de dienst.
- De Oprachtgever en haar gebruikers zullen geen (computer)virussen of andere bestanden verspreiden die (de goede werking van) de dienst kunnen beschadigen.

### artikel 6 Overmacht

- CARMEN is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens de Oprachtgever indien zij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt.
- Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop CARMEN geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor CARMEN niet in staat is haar verplichtingen na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van CARMEN of van derden daaronder begrepen. CARMEN heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen indien de omstandigheid die (verdere) nakoming van de overeenkomst verhindert, intreedt nadat CARMEN haar verbintenis had moeten nakomen.
- CARMEN kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan dertig (30) dagen, dan is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.

### artikel 7 Betaling en incassokosten

- Betaling dient steeds te geschieden binnen veertien (14) dagen na factuurdatum, op een door CARMEN aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd, tenzij schriftelijk anders door CARMEN aangegeven. CARMEN is gerechtigd om periodiek te factureren.
- Indien de Oprachtgever in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur, dan is de Oprachtgever van rechtswege in verzuim. CARMEN behoudt zich het recht voor de dienstverlening op te schorten tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.
- Beleidend nadat CARMEN haar verbintenis had moeten nakomen.
- Indien de Oprachtgever in gebreke of in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de Oprachtgever. De buitengerechtigde kosten worden berekend op basis van hetgeen in de Nederlandse incassopraktijk gebruikelijk is. Indien CARMEN echter hogere kosten ter incasso heeft gemaakt die redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen de werkelijk gemaakte kosten voor vergoeding in aanmerking. De eventuele gemaakte gerechtelijke en executiekosten zullen eveneens op de Oprachtgever worden verhaald. De Oprachtgever is over de verschuldigde incassokosten de wettelijk toegestane rente verschuldigd.

### artikel 8 Aansprakelijkheid

- Indien CARMEN aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld.
- CARMEN is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan door overmacht (zie artikel 6) of doordat CARMEN is uitgegaan van door of namens de Oprachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.
- Indien CARMEN aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid van CARMEN beperkt tot maximaal tweemaal de factuurwaarde van de order, althans tot dat gedeelte van de order waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
- De aansprakelijkheid van CARMEN is in ieder geval steeds beperkt tot het bedrag der uitkering van haar verzekering in voorkomend geval.
- CARMEN is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade. Hieronder wordt verstaan schade die direct het gevolg is van een fout of storing voor zoveel deze voortkomt uit een gebrekkige prestatie van CARMEN op basis van de overeenkomst.
- CARMEN is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, - omzet of -handel, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
- De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van CARMEN of haar leidinggevende ondergeschikten.
- Directe schade als genoemd in dit artikel dient zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier (4) weken na het ontstaan schriftelijk aan CARMEN te zijn gemeld. Schade die niet binnen die termijn ter kennis van CARMEN is gebracht, komt niet voor vergoeding in aanmerking, tenzij de Oprachtgever aannemelijk maakt dat hij de schade niet eerder heeft kunnen melden.

### artikel 9 Beschikbaarheid en back-up

- CARMEN zal zich inspannen om de overeengekomen dienst met betrekking tot het gebruik van het TeamQ portaal steeds naar behoren te laten functioneren. Gestreefd wordt naar een Beschikbaarheidsgraad van ten minste 98%. Daarbij worden de eerste vijf (5) uren van niet beschikbaarheid niet meegeld. De Beschikbaarheidsgraad omvat de tijd dat het portaal in een kalenderjaar beschikbaar is voor Oprachtgever gedurende het tijdsbestek van maandag t/m zaterdag 08.00u - 20.00u en zondag 08.00u - 20.00u.
- Voor de gehoste diensten die CARMEN verzorgt voor de Oprachtgever, wordt er zorg gedragen voor een periodieke back-up. Deze back-up dient ter continuïteit van de afgenomen dienst van CARMEN en kan niet worden terug geleverd aan Oprachtgever.

### artikel 10 Vrijwaring

- De Oprachtgever vrijwaart CARMEN voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en waarvan de oorzaak aan anderen dan aan CARMEN toerekenbaar is. Indien CARMEN uit dien hoofde door derden mocht worden aangesproken, dan is de Oprachtgever gehouden CARMEN zowal buiten als in rechte bij te staan en onverwijld af hetgeen te doen dat van hem in dat geval verwacht mag worden. Mocht de Oprachtgever in gebreke blijven in het nemen van adequate maatregelen, dan is CARMEN, zonder ingebrekestelling, gerechtigd zelf daartoe over te gaan. Alle kosten en schade aan de zijde van CARMEN en derden daardoor ontstaan, komen integraal voor rekening en risico van de Oprachtgever.

### artikel 11 Intellectueel eigendom en geheimhouding

- Alle intellectuele eigendomsrechten, alsmede vergelijkbare rechten voor het beschermen van data en gegevens, de software, de beschikbare applicaties en de verstrekte documentatie in het kader van de dienstverlening berusten bij CARMEN. CARMEN heeft het recht de door haar zijde toegekomen kennis voortkomend uit werkzaamheden of feedback van Oprachtgever ook voor andere doeleinden te gebruiken, voorzover hierbij geen strikt vertrouwelijke informatie van de Oprachtgever ter kennis van derden wordt gebracht.
- CARMEN is gehouden om alle vertrouwelijke data en gegevens van Oprachtgever, in welke vorm dan ook, die zij in het kader van (de uitvoering van) de overeenkomst heeft verkregen, geheim te houden jegens derden. CARMEN zal slechts voor support doeleinden toegang hebben tot specifieke data en gegevens met voorafgaande toestemming van Oprachtgever.

### artikel 12 Toepasselijk recht en geschillen

- Op alle rechtsbetrekkingen waarbij CARMEN partij is, is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing, ook indien aan een verbintenis geheel of gedeeltelijk in het buitenland uitvoering wordt gegeven of indien de bij de rechtsbetrekking betrokken partij aldaar woonplaats heeft.
- De rechter in 's-Gravenhage is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft. Niettemin heeft CARMEN het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.
- Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

### artikel 13 Windplaats en wijziging voorwaarden

- Deze voorwaarden zijn op te vragen bij CARMEN en zijn tevens te raadplegen op [www.teamq.nl](http://www.teamq.nl).
- Van toepassing is steeds de versie zoals die gold ten tijde van het totstandkomen van de rechtsbetrekking met CARMEN.
- De Nederlandse tekst van de algemene voorwaarden is steeds bepalend voor de uitleg daarvan.