

# Algemene Voorwaarden

Clateway Media BV

v2.1 November 2024

BY

CLATEWAY MEDIA®



## Algemene Voorwaarden

Dit zijn de algemene voorwaarden van Clateway Media B.V. (hierna de algemene voorwaarden), gevestigd in Harderwijk en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 87474891.

Clateway Media B.V. (hierna genoemd Clateway) biedt consulting en IT executive services, waaronder (niet limitatief): Fractional en Interim CTO/CIO-diensten, Consulting, Executive coaching voor IT-leiders, het MyClateway-platform voor IT Executives, en de organisatie van evenementen voor executives en leveranciers.

---

*Clateway houdt van duidelijkheid. Daar horen zorgvuldige en begrijpelijke algemene voorwaarden bij. De belangrijkste bepalingen uit de algemene voorwaarden zijn hieronder kort samengevat. Daarna volgen de artikelen uit de algemene voorwaarden.*

Samenvatting belangrijke bepalingen:

- a) Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op diensten die Clateway levert.
- b) Clateway bindt zich aan de overeengekomen afspraken met opdrachtgever. Om aan die afspraken te voldoen en hoogwaardige kwaliteit te leveren doet Clateway grote investeringen in de opleiding, ontwikkeling en begeleiding van haar medewerkers en associates. Opdrachtgever zal deze medewerkers en associates niet benaderen met als doel om hen in dienst te nemen, of direct of indirect werkzaamheden te laten verrichten voor opdrachtgever.
- c) De aansprakelijkheid van Clateway is in redelijkheid tot de contractwaarde beperkt. Op beide partijen rust een verantwoordelijkheid om zich adequaat te verzekeren.
- d) Clateway maakt bij de dienstverlening aan opdrachtgever gebruik van de Clateway Toolkit en best practices. Op <https://insights.clateway.com> is een overzicht te vinden van alle componenten die een onderdeel vormen van de Toolkit. Het intellectueel eigendom op deze Toolkit blijft van Clateway. Opdrachtgever ontvangt hierop een ongelimiteerd gebruiksrecht. Alle intellectuele eigendomsrechten die niet onder de Toolkit vallen en rusten op specifiek ten behoeve van opdrachtgever ontwikkelde prestaties komen toe aan opdrachtgever.
- e) Clateway voert haar dienstverlening onder eigen leiding en toezicht uit.

## ALGEMENE VOORWAARDEN

### 1. Toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden

- 1.1. De in deze algemene voorwaarden opgenomen bepalingen zijn van toepassing op Clateway Media B.V. (hierna genoemd Clateway).
- 1.2. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes en overeenkomsten waarbij Clateway diensten en/of producten levert aan opdrachtgever. Dit geldt ook als de toekomstige opdracht wordt uitgevoerd door een andere (hiervoor genoemde) vennootschap dan de oorspronkelijk gecontracteerde vennootschap.
- 1.3. Er zijn geen andere algemene- of inkoop voorwaarden van opdrachtgever van toepassing, zelfs niet indien deze op andere documenten (zoals facturen of opdrachtbevestigingen) van toepassing worden verklaard.
- 1.4. In geval van tegenstrijdigheden tussen deze algemene voorwaarden en specifieke afspraken in een overeenkomst, hebben de bepalingen in de overeenkomst voorrang.

### 2. Definities

- 2.1. In deze algemene voorwaarden worden de volgende termen als volgt gedefinieerd:
  - 2.1.1. **Opdrachtgever:** De partij die diensten of producten afneemt van Clateway.
  - 2.1.2. **Dienstverlening:** De door Clateway aan opdrachtgever geleverde diensten, waaronder consultancy, Interim diensten, trainingen, coaching, events en platforms.
  - 2.1.3. **Overeenkomst:** Iedere overeenkomst tussen Clateway en opdrachtgever, inclusief wijzigingen en aanvullingen daarop.
- 2.2. Voor de toepassing van deze algemene voorwaarden gelden de volgende aanvullende definities:
  - 2.2.1. **Overmacht:** Elke onvoorziene omstandigheid buiten de invloedssfeer van partijen, waaronder maar niet beperkt tot natuurrampen, pandemieën, stakingen, cyberaanvallen, en plotselinge wettelijke wijzigingen, die nakoming van de overeenkomst onmogelijk maakt.
  - 2.2.2. **Directe schade:** Schade die direct voortvloeit uit een tekortkoming en bestaat uit redelijke kosten ter vaststelling van schade, redelijke kosten ter

voorkoming of beperking van schade, en redelijke kosten ter herstel van schade.

2.2.3. **Gevolg schade:** Indirecte schade, waaronder maar niet beperkt tot winstderving, verlies van gegevens, verlies van goodwill, en bedrijfsstagnatie.

### 3. Totstandkoming van een overeenkomst

- 3.1. Alle aanbiedingen en offertes van Clateway zijn vrijblijvend, tenzij door Clateway schriftelijk anders is aangegeven. Deze aanbiedingen en offertes zijn gebaseerd op de gegevens die bij Clateway bekend zijn op het moment van uitbrengen. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het tijdig verstrekken van de juiste en volledige gegevens.
- 3.2. Als partijen een prijs overeenkomen, is deze altijd gebaseerd op de door opdrachtgever beschikbaar gestelde informatie. Als deze informatie onjuist of onvolledig blijkt te zijn, komen eventuele extra kosten voor rekening van opdrachtgever.
- 3.3. De overeenkomst komt tot stand nadat partijen deze hebben ondertekend. In het geval dat Clateway eerder op verzoek van opdrachtgever met de uitvoering van de opdracht start, gelden deze algemene voorwaarden. Partijen erkennen dat een juiste en tijdige onderlinge samenwerking een randvoorwaarde is bij de uitvoering van de overeenkomst.
- 3.4. Bij tussentijdse wijzigingen of wensen van opdrachtgever stelt Clateway zich waar mogelijk flexibel op. De gevolgen van tussentijdse wijzigingen of wensen van opdrachtgever (zoals uitloop van de planning) komen voor rekening en risico van opdrachtgever. Dit geldt ook voor noodzakelijk aanvullende werkzaamheden. Clateway brengt deze volgens de overeengekomen tarieven in rekening.

### 4. Wijziging in de Prestatie

- 4.1. Clateway houdt rekening met tussentijdse wijzigingen van opdrachtgever, voor zover dit mogelijk is binnen de operationele capaciteiten en binnen het dienstverleningsaanbod. De gevolgen van wijzigingsverzoeken, zoals hogere kosten of langere levertijden, komen voor rekening van opdrachtgever. Indien Clateway een aanzienlijke inspanning moet leveren om de wijziging te

onderzoeken, kan hiervoor een afzonderlijke opdracht worden overeengekomen.

4.2. Clateway kan kleine wijzigingen aan het project doorvoeren zonder voorafgaande toestemming van opdrachtgever, mits deze wijzigingen urgent zijn en in lijn zijn met het veronderstelde belang van opdrachtgever. Clateway informeert opdrachtgever hierover zo spoedig mogelijk.

4.3. Indien door wijzigingen door de opdrachtgever onevenredige kosten of inspanningen ontstaan, behoudt Clateway zich het recht voor om de overeenkomst te herzien, aanvullende kosten in rekening te brengen, of de overeenkomst te beëindigen na overleg met de opdrachtgever.

## **5. Verplichtingen Clateway**

5.1. Clateway voert haar werkzaamheden uit op basis van een inspanningsverplichting, tenzij anders afgesproken.

5.2. Clateway kan tijdens de uitvoering van de opdracht onder haar verantwoordelijkheid gebruikmaken van hulppersonen.

5.3. Clateway is niet verplicht om andere werkzaamheden te verrichten dan de werkzaamheden die voortvloeien uit de overeenkomst.

5.4. Clateway zal zich gedurende de werkzaamheden inspannen voor continuïteit van de dienstverlening aan opdrachtgever.

5.5. Clateway voert haar dienstverlening onder eigen leiding en toezicht uit, dit is niet anders indien de werkzaamheden (deels) op locatie van de klant worden uitgevoerd.

## **6. Verplichtingen opdrachtgever**

6.1. Opdrachtgever zal Clateway tijdig voorzien van alle informatie, materialen en andere (bedrijfs-)middelen die Clateway nodig heeft voor het uitvoeren van de overeenkomst.

6.2. Opdrachtgever staat er voor in dat Clateway deze materialen (en ingebrachte software) mag gebruiken in het kader van uitvoering van de overeenkomst.

6.3. Opdrachtgever draagt zorg voor werkplekken die voldoen aan de toepasselijke arbonormen, indien werkzaamheden (deels) op locaties van opdrachtgever worden uitgevoerd.

- 6.4. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het maken van back-ups. Tenzij anders overeengekomen, maakt Clateway geen back-ups.
- 6.5. Opdrachtgever borgt dat ook Clateway toegang heeft en behoudt tot de besluitvorming aangaande de uitvoering van de overeenkomst. Dit betekent dat Clateway belangrijke besluitvorming, verslagen en dergelijke moet kunnen ontsluiten uit de klantomgeving en deze in de systemen van Clateway moet kunnen borgen.
- 6.6. Opdrachtgever zorgt ervoor dat er geen security of andere zaken hieraan in de weg staan. Indien opdrachtgever deze verplichtingen niet kan nakomen, komt dit voor zijn risico. Opdrachtgever onderkent dat Clateway zich in dat geval niet kan verweren tegen een (eventueel) geschil of tegen een (eventuele) claim.

## **7. Uitvoering dienstverlening**

- 7.1. Partijen treden voor zover noodzakelijk voorafgaand in overleg over de onderlinge werkwijze of de wijze waarop de dienstverlening wordt uitgevoerd.
- 7.2. Clateway voert haar dienstverlening veelal uit op basis van een iteratieve ontwikkelmethode (bijvoorbeeld Agile of Scrum). Opdrachtgever realiseert zich dat de werkzaamheden daardoor niet worden verricht op basis van vooraf volledig uitgewerkte specificaties. Tijdens de uitvoering van de overeenkomst kunnen partijen deze specificaties in goed overleg aanpassen met inachtneming van de managementaanpak die bij de ontwikkelmethode hoort.
- 7.3. Partijen zorgen voor een degelijke (project)organisatie die noodzakelijk is voor de uitvoering van de activiteiten. Indien opdrachtgever hieraan niet kan meewerken komt dit voor zijn rekening en risico.
- 7.4. Bij de uitvoering van de dienstverlening kan gebruik worden gemaakt van (technische) hulpmiddelen voor security, performance, advies- en testdoeleinden.
- 7.5. Indien partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen dan aanvaardt opdrachtgever de opgeleverde platforms en tools in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt. Deze aanvaarding is inclusief alle zichtbare en onzichtbare gebreken, met uitzondering van de verplichtingen van Clateway die elders zijn beschreven (in deze voorwaarden of in de overeenkomst).
- 7.6. Alle diensten worden standaard uitgevoerd volgens een remote (locatie-onafhankelijk) model. Consultants en executives verrichten hun werkzaamheden op afstand en zijn niet fysiek aanwezig bij de opdrachtgever, tenzij anders overeengekomen.

- 7.7. Als een hybride werkmodel wordt overeengekomen, zullen de werkzaamheden deels op afstand en deels op locatie worden uitgevoerd. De verdeling en frequentie van de fysieke aanwezigheid (bijvoorbeeld eens per vier weken) worden specifiek vastgelegd in overeengekomen offerte of in onderling overleg.
- 7.8. In een hybride werkmodel zijn reiskosten, verblijfkosten, en andere gerelateerde onkosten, inclusief kosten voor kantoorbezoeken, volledig voor rekening van de opdrachtgever, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 7.9. Reiskosten en verblijfkosten die specifiek gemaakt worden in opdracht van de opdrachtgever, zoals voor werkbezoeken, internationale bijeenkomsten of vergelijkbare activiteiten, zijn eveneens volledig voor rekening van de opdrachtgever. Clateway zal deze kosten vooraf specificeren en communiceren, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

## **8. Beveiliging**

- 8.1. Clateway voldoet bij de uitvoering van haar dienstverlening aan een algemeen (IT-gerelateerd) marktconform beveiligingsniveau, waarbij rekening wordt gehouden met de stand van de techniek.
- 8.2. Opdrachtgever informeert Clateway tijdig over (eventuele) branche-specifieke (beveiligings-)eisen.
- 8.3. Clateway kan (proactief) aanwijzingen geven aan opdrachtgever met betrekking tot beveiligingsmaatregelen die tot doel hebben om beveiligingsinbreuken of de gevolgen van deze inbreuken te voorkomen of te minimaliseren. De verantwoordelijkheid om hier (tijdig) opvolging aan te geven ligt bij opdrachtgever.
- 8.4. Clateway is niet aansprakelijk voor schade ontstaan door het niet tijdig opvolgen van deze aanwijzingen.
- 8.5. Partijen maken afspraken over de (eventuele) noodzaak van een verwerkersovereenkomst, zodra persoonsgegevens verwerkt worden. Dit in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
- 8.6. Opdrachtgever dient best practices voor IT-beveiliging in acht te nemen om beveiligingsinbreuken te voorkomen die de dienstverlening van Clateway zouden kunnen beïnvloeden.
- 8.7. Clateway is niet aansprakelijk voor beveiligingsinbreuken die veroorzaakt worden door de IT-omgeving of nalatigheid van de opdrachtgever.

8.8. Clateway kan niet garanderen dat beveiligingsmaatregelen volledig doeltreffend zijn onder alle omstandigheden en adviseert de opdrachtgever om aanvullende maatregelen te treffen die specifiek zijn voor diens bedrijfsomgeving.

## **9. Medewerkers en Associates**

9.1. Clateway investeert aanzienlijk in de opleiding, ontwikkeling en begeleiding van haar medewerkers en associates om hoogwaardige kwaliteit en naleving van de gemaakte afspraken met de opdrachtgever te waarborgen.

9.2. Het is de opdrachtgever niet toegestaan om medewerkers of associates van Clateway gedurende de looptijd van de overeenkomst, of binnen 12 maanden na beëindiging daarvan, direct of indirect te benaderen met het doel hen in dienst te nemen of werkzaamheden voor de opdrachtgever te laten verrichten, tenzij hiervoor vooraf schriftelijke toestemming van Clateway is verkregen.

9.3. In geval van overtreding van deze bepaling is de opdrachtgever een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd aan Clateway ter hoogte van een bedrag gelijk aan 12 bruto maandsalarissen van de betreffende medewerker of associate, onverminderd het recht van Clateway om aanvullende schadevergoeding te eisen.

9.4. Deze clausule geldt eveneens voor medewerkers en associates die via partners, onderaannemers of andere derden worden ingezet door Clateway.

## **10. Geldende leveringstermijnen**

10.1. De tussen partijen overeengekomen termijnen zijn indicatief en niet fataal. Bij het overschrijden van een termijn zal opdrachtgever Clateway eerst schriftelijk de mogelijkheid bieden om alsnog na te komen, dit geldt ook voor een eventueel overeengekomen fatale termijn.

## **11. Tarieven van Clateway**

11.1. Alle tarieven van Clateway zijn exclusief omzetbelasting (btw) en andere eventuele overheidsheffingen.

11.2. Daarnaast geldt dat als (andere) tariefbepalende omstandigheden wijzigen, zoals regelgeving of de tarieven van toeleveranciers van bijvoorbeeld software, hosting, of energie, Clateway het recht heeft om haar tarieven in gelijke mate te wijzigen.



- 11.3. Clateway zal opdrachtgever tenminste drie (3) maanden van tevoren op de hoogte stellen van dergelijke wijzigingen.
- 11.4. Reis- en verblijfkosten buiten normaal woon-werkverkeer, kosten van derden en andere onkosten zijn niet bij de tarieven inbegrepen. Voor deze kosten wordt vooraf goedkeuring aan opdrachtgever gevraagd. Ook voor werkzaamheden buiten normale kantoortijden wordt vooraf goedkeuring van opdrachtgever gevraagd.
- 11.5. Clateway behoudt zich het recht voor om de tarieven jaarlijks te corrigeren op basis van inflatie, economische omstandigheden of andere relevante factoren.
- 11.6. Als de tarieven door Clateway eenzijdig worden aangepast, heeft de opdrachtgever het recht om de overeenkomst schriftelijk op te zeggen binnen 30 dagen na kennisgeving van de wijziging.
- 11.7. Buiten normale kantoortijden geldt een opslag bovenop het uurtarief. Deze opslag wordt als volgt berekend:
- 11.7.1. 25% voor werkzaamheden op maandag t/m vrijdag tussen 18:00 en 24:00;
- 11.7.2. 50% voor werkzaamheden op dinsdag t/m donderdag tussen 24:00 en 07:00 en op zaterdag;
- 11.7.3. 100% voor werkzaamheden op zon- en feestdagen tot 07:00 in de ochtend van de daaropvolgende dag die geen zon- of feestdag is.

## 12. Afspraken over betaling

- 12.1. Opdrachtgever betaalt facturen binnen (30) dertig dagen na factuurdatum.
- 12.2. Voor te late betalingen geldt een rente van 1% per maand.
- 12.3. Acceptabele betaalmethoden omvatten bankoverschrijving en andere overeengekomen methoden.
- 12.4. De facturen en administratie van Clateway zijn bindend voor de in rekening gebrachte werkzaamheden en bedragen, tenzij opdrachtgever tegenbewijs aanlevert.
- 12.5. Bij niet-tijdige betaling door opdrachtgever, zal Clateway eenmalig een aanmaning sturen aan opdrachtgever om alsnog binnen (30) dertig dagen te betalen. Na het verstrijken van deze termijn is opdrachtgever direct in verzuim

en vanaf dat moment brengt Clateway de wettelijke handelsrente in rekening (artikel 6:119a BW).

12.6. Als Clateway incassomaatregelen moet treffen, dan komen alle kosten voor rekening van opdrachtgever.

12.7. Opdrachtgever meldt eventuele klachten over facturen of in rekening gebrachte werkzaamheden zo snel mogelijk schriftelijk bij Clateway. (30) Dertig dagen na factuurdatum vervalt het recht op herstel of schadevergoeding en wordt de factuur als onbetwist aangemerkt.

12.8. Opdrachtgever heeft niet het recht om betalingen op te schorten of te verrekenen.

### **13. Vertrouwelijkheid en Niet-openbaarmaking**

13.1. Clateway verplicht zich om vertrouwelijke informatie en bedrijfsgeheimen van opdrachtgever, aangeduid als vertrouwelijk, geheim te houden. Deze verplichting geldt voor een periode van 5 jaar vanaf het moment van bekendmaking.

13.2. Clateway mag vertrouwelijke informatie uitsluitend aan derden verstrekken met voorafgaande toestemming van opdrachtgever, tenzij anders bepaald in deze voorwaarden of vereist op grond van wettelijke bepalingen of gerechtelijke bevelen. Indien opdrachtgever of Clateway de geheimhoudingsplicht schendt, zullen de partijen aansprakelijk zijn voor alle resulterende schade.

### **14. Gegevensbescherming**

14.1. Clateway zal voldoen aan de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Clateway en opdrachtgever zullen overeenkomen wie de rol van verwerkingsverantwoordelijke of verwerker op zich neemt in de context van de dienstverlening. Clateway zal adequate technische en organisatorische maatregelen nemen om persoonsgegevens te beschermen tegen onrechtmatige verwerking.

14.2. Clateway voldoet aan de AVG en waarborgt gegevensbescherming tijdens de uitvoering van diensten, inclusief evenementen en coaching. Indien van toepassing zullen specifieke afspraken worden gemaakt over gegevensverwerking.

## **15. Wijzigingen en Aanvullingen van de Overeenkomst**

- 15.1. Wijzigingen of aanvullingen op de overeenkomst of deze algemene voorwaarden moeten schriftelijk worden overeengekomen door beide partijen. Dit omvat ook wijzigingen in tarieven, diensten en leveringstermijnen.

## **16. Beëindiging van de Overeenkomst**

- 16.1. Beide partijen hebben het recht om de overeenkomst te beëindigen, met inachtneming van een opzegtermijn van 30 dagen.
- 16.2. Bij beëindiging zal opdrachtgever alle openstaande betalingen voldoen.
- 16.3. Clateway heeft het recht de overeenkomst per direct te beëindigen indien opdrachtgever in ernstige mate tekortschiet in de nakoming van de verplichtingen of als er sprake is van omstandigheden die continuering van de overeenkomst onmogelijk maken.
- 16.4. Bij beëindiging van de overeenkomst zal de opdrachtgever alle eigendommen van Clateway, inclusief verstrekte licenties en vertrouwelijke informatie, retourneren of vernietigen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

## **17. Vertraging in Dienstverlening en Overmacht**

- 17.1. In geval van overmacht zijn partijen niet gehouden hun verplichtingen na te komen. Onder overmacht wordt verstaan omstandigheden buiten de wil van partijen, zoals natuurrampen, oorlog, stakingen, en andere onvoorziene gebeurtenissen die nakoming van de overeenkomst onmogelijk maken.
- 17.2. Indien sprake is van overmacht zal Clateway opdrachtgever zo snel mogelijk informeren en trachten de nadelige gevolgen voor de dienstverlening te beperken.
- 17.3. Onder overmacht wordt tevens verstaan pandemieën, cyberaanvallen, energietekorten, en andere grootschalige incidenten die buiten de redelijke controle van Clateway vallen.
- 17.4. Indien een situatie van overmacht langer dan 60 dagen aanhoudt, hebben beide partijen het recht om de overeenkomst schriftelijk te beëindigen zonder schadevergoeding.

## **18. Beperking van Aansprakelijkheid**

- 18.1. De aansprakelijkheid van Clateway is beperkt tot directe schade en maximaal de contractwaarde.
- 18.2. Opdrachtgever vrijwaart Clateway voor alle aanspraken, schade, of verliezen die voortvloeien uit de schending van verplichtingen door opdrachtgever onder deze overeenkomst.
- 18.3. Clateway is niet aansprakelijk voor indirecte schade, zoals gederfde winst, verlies van goodwill, verlies van gegevens of bedrijfsstagnatie, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid.
- 18.4. Clateway is niet aansprakelijk voor vertragingen, tekortkomingen of schade veroorzaakt door derden, waaronder maar niet beperkt tot leveranciers en onderaannemers.

## 19. Geschillenbeslechting

- 19.1. Partijen zullen eerst proberen eventuele geschillen op te lossen via mediation of arbitrage voordat juridische stappen worden ondernomen.
- 19.2. De plaats van arbitrage is Nederland en de taal is Nederlands.

## 20. Controle Rechten

- 20.1. Opdrachtgever heeft het recht om, na redelijke aankondiging, de naleving door Clateway van bepaalde contractuele verplichtingen te controleren, met name op het gebied van vertrouwelijkheid en gegevensbeheer.

## 21. Intellectuele Eigendomsrechten

- 21.1. Alle intellectuele eigendom ontwikkeld tijdens de uitvoering van diensten blijft eigendom van Clateway. Klanten ontvangen een niet-exclusieve licentie voor het gebruik van maatwerk materiaal dat onder specifieke overeenkomsten is ontwikkeld. Bedrijfseigen methodologieën, zoals de **Clateway Toolkit**, vallen niet onder eigendomsoverdracht en worden alleen in licentie verstrekt.

For additionele vragen en verzoeken, contact:

**Clateway Media B.V.**

Vischmarkt 11, 3841 BE Harderwijk, The Netherlands

**Email:** [info@clateway.com](mailto:info@clateway.com)