

Algemene voorwaarden van:

Tunstall B.V. h.o.d.n. Tunstall Thuis  
Vitaris Response B.V  
Oslo 26 - 28  
2993 LD Barendrecht

Inschrijfnummer K.v.K.: 24242776 en  
Inschrijfnummer K.v.K.: 08089047

---

## **Artikel 1: Toepasselijkheid, definities**

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op ieder aanbod en elke overeenkomst van koop en verkoop, huur en verhuur alsmede op alle overeenkomsten van opdracht, waaronder alle overeenkomsten tot het verrichten van (advies)werkzaamheden en/of tot het verlenen van diensten met betrekking tot Telehealthcare systemen en aanverwante producten en diensten van Tunstall B.V. (met consumenten handelend onder de naam Tunstall Thuis) en Vitaris Response B.V. gevestigd te Barendrecht, hierna te noemen: "Tunstall".
2. De koper, huurder respectievelijk opdrachtgever zal in het navolgende worden aangeduid als "de wederpartij".
3. Een aantal bepalingen in deze algemene voorwaarden ziet alleen op de situatie waarin de wederpartij een natuurlijke persoon is die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf. In deze bepalingen wordt de wederpartij aangeduid met de term "de consument".
4. Onder "schriftelijk" wordt in deze algemene voorwaarden verstaan: per brief, per e-mail, per fax of enige andere wijze van communicatie die met het oog op de stand der techniek en de in het maatschappelijk verkeer geldende opvattingen hiermee gelijk kan worden gesteld.
5. Onder "zaken" wordt in deze algemene voorwaarden verstaan: de door Tunstall bij de uitvoering van de werkzaamheden te gebruiken en/of benodigde materialen, onderdelen e.d. en de in dit kader aan de wederpartij te leveren materialen, onderdelen e.d. evenals los te verkopen zaken, materialen, onderdelen e.d. en de te verhuren zaken.
6. Onder "documenten" wordt in deze algemene voorwaarden verstaan: de door Tunstall te vervaardigen of te verstrekken en/of door de wederpartij verstrekte adviezen, berekeningen, tekeningen, rapporten, ontwerpen e.d. Deze documenten, waaronder begrepen digitale bestanden, kunnen zowel schriftelijk als op andere gegevensdragers worden vastgelegd, zoals op cd-roms, dvd's, USB-sticks e.d.
7. Onder "informatie" wordt in deze algemene voorwaarden verstaan: zowel de documenten als de overige (mondelijke) gegevens die door Tunstall en/of de wederpartij (moeten) worden verstrekt.
8. Het mogelijk niet van toepassing zijn van een (deel van een) bepaling van deze algemene voorwaarden laat de toepasselijkheid van de overige bepalingen onverlet.
9. Bij een discrepantie of strijdigheid tussen deze algemene voorwaarden en een vertaalde versie hiervan, geldt de Nederlandse tekst.
10. Deze algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op uit de overeenkomst voortgekomen na-, deelbestellingen, vervolg- of deelopdrachten.
11. Indien Tunstall deze algemene voorwaarden al meerdere keren aan de wederpartij ter hand heeft gesteld, is er sprake van een bestendige handelsrelatie. Tunstall hoeft dan de algemene voorwaarden niet telkens opnieuw ter hand te stellen om deze op volgende overeenkomsten van toepassing te laten zijn.

## **Artikel 2: Aanbod, offertes**

1. Ieder aanbod en elke offerte van Tunstall is van kracht gedurende de daarin genoemde termijn. Een aanbod of offerte waarin geen geldigheidstermijn is genoemd is vrijblijvend. Bij een vrijblijvend aanbod

of een vrijblijvende offerte heeft Tunstall het recht dit aanbod of deze offerte uiterlijk binnen 2 werkdagen na ontvangst van de aanvaarding te herroepen.

2. Een samengesteld(e) aanbod of offerte verplicht Tunstall niet tot levering van een deel van de aangeboden prestatie tegen een overeenkomstig deel van de prijs of het tarief.
3. Indien het aanbod of de offerte is gebaseerd op door de wederpartij verstrekte informatie en deze informatie onjuist of onvolledig blijkt te zijn dan wel naderhand wijzigt, heeft Tunstall het recht de opgegeven prijzen, tarieven en/of (op)levertermijnen aan te passen.
4. Het aanbod, de offerte, prijzen en/of tarieven gelden niet automatisch voor nieuwe of vervolgoopdrachten.
5. Getoonde en/of verstrekte modellen, voorbeelden van documenten alsmede opgaven van capaciteiten, functionaliteiten, afmetingen en andere omschrijvingen en specificaties in brochures, promotiemateriaal en/of op de website van Tunstall zijn zo nauwkeurig mogelijk, maar gelden slechts ter aanduiding. Hieraan kan de wederpartij geen rechten ontleen.
6. De verstrekte modellen en voorbeelden blijven eigendom van Tunstall en moeten op eerste verzoek op kosten van de wederpartij aan Tunstall worden geretourneerd.
7. Tunstall heeft het recht de kosten verbonden aan een offerte bij de wederpartij in rekening te brengen, mits de wederpartij vooraf schriftelijk op deze kosten is gewezen.

### **Artikel 3: Totstandkoming overeenkomsten**

1. De overeenkomst komt tot stand nadat de wederpartij het aanbod van Tunstall heeft geaccepteerd, ook indien deze acceptatie op ondergeschikte punten afwijkt van dit aanbod. Wanneer de acceptatie van de wederpartij echter op wezenlijke punten afwijkt, komt de overeenkomst pas tot stand indien Tunstall schriftelijk met deze afwijkingen heeft ingestemd.
2. Tunstall is pas gebonden aan:
  - a. een opdracht of bestelling zonder daaraan voorafgaand aanbod;
  - b. mondelinge afspraken;
  - c. aanvullingen op of wijzigingen van de algemene voorwaarden of overeenkomst;na schriftelijke bevestiging hiervan aan de wederpartij of zodra Tunstall - zonder tegenwerping van de wederpartij - met de uitvoering van de opdracht, bestelling of afspraken is begonnen.

### **Artikel 4: Vergoeding, prijzen, tarieven**

1. De in een aanbod, offerte, prijs- of tarieflijst vermelde prijzen en tarieven zijn – tenzij uitdrukkelijk anders vermeld of overeengekomen – exclusief BTW en eventuele kosten, zoals transport- of verzendkosten, administratiekosten, voorrijkosten en declaraties van ingeschakelde derden.
2. Tenzij partijen een vaste vergoeding voor de werkzaamheden zijn overeengekomen, zal Tunstall haar vergoeding berekenen op basis van het aantal bestede uren onder toepassing van het overeengekomen uurtarief of het gebruikelijke uurtarief van Tunstall.
3. De uurtarieven gelden voor normale werkdagen waaronder wordt verstaan: maandag tot en met vrijdag tussen 08:30 uur en 17:00 uur (met uitzondering van erkende nationale feestdagen).
4. Bij spoedopdrachten of indien de werkzaamheden op verzoek van de wederpartij dienen plaats te vinden buiten de in het vorige lid genoemde werkdagen, heeft Tunstall het recht een toeslag te berekenen over het uurtarief.
5. Indien er tussen partijen een geschil ontstaat over het aantal bestede en/of de in rekening gebrachte uren, is de urenregistratie van Tunstall bindend. Een en ander behoudens tegenbewijs van de zijde van de wederpartij.
6. Tunstall heeft het recht een overeengekomen vaste vergoeding te verhogen indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat de overeengekomen of verwachte hoeveelheid werk niet

goed werd ingeschat door partijen, zonder dat dit te wijten is aan Tunstall, en in redelijkheid niet van haar kan worden verlangd de werkzaamheden te verrichten tegen de overeengekomen vergoeding.

7. a. Indien zich tussen de datum van het sluiten van de overeenkomst en de uitvoering hiervan voor Tunstall (kost)prijsverhogende omstandigheden voordoen als gevolg van wet- en regelgeving, valutaschommelingen, prijswijzigingen bij de door Tunstall ingeschakelde derden of toeleveranciers of wijzigingen in de prijzen van de benodigde zaken, heeft Tunstall het recht de overeengekomen prijzen en tarieven dienovereenkomstig te verhogen en aan de wederpartij in rekening te brengen.
- b. Bij prijsverhogingen binnen 3 maanden na totstandkoming van de overeenkomst is de consument bevoegd de overeenkomst door middel van een schriftelijke verklaring te ontbinden. Indien de consument niet binnen 14 dagen na mededeling van de prijs- of tariefwijziging aan Tunstall heeft laten weten gebruik te willen maken van zijn ontbindingsbevoegdheid mag Tunstall er vanuit gaan dat de consument met de prijs- of tariefwijziging heeft ingestemd.

#### **Artikel 5:       Inschakeling derden**

Indien een goede uitvoering van de overeenkomst dit volgens Tunstall vereist, mag zij bepaalde leveringen en werkzaamheden door derden laten verrichten.

#### **Artikel 6:       Verplichtingen van de wederpartij**

1. De wederpartij moet ervoor zorgen dat:
  - a. hij alle voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde informatie tijdig en op de door Tunstall gewenste wijze aan haar ter beschikking stelt;
  - b. eventuele door de wederpartij aan Tunstall verstrekte informatiedragers, bestanden e.d. vrij zijn van virussen en defecten;
  - c. Tunstall op de overeengekomen data en tijden toegang krijgt tot de werklocatie. Deze locatie moet voldoen aan de hiervoor geldende wettelijke (veiligheids)eisen;
  - d. de werklocatie in zodanige staat is dat Tunstall ongehinderd haar werkzaamheden kan verrichten en voortzetten;
  - e. de door hem ingeschakelde derden hun werkzaamheden en leveringen zodanig en zo tijdig verrichten, dat Tunstall hierdoor niet wordt belemmerd en geen vertraging ondervindt bij de uitvoering van de overeenkomst;
  - f. Tunstall op de werklocatie kosteloos kan beschikken over de door Tunstall gewenste aansluitmogelijkheden voor elektriciteit (krachtstroom), gas en water. Verloren arbeidsuren als gevolg van water-, gas- of stroomuitval zijn voor rekening van de wederpartij;
  - g. de op de werklocatie aanwezige IT-infrastructuur en het op de werklocatie aanwezig netwerk zodanig zijn dat deze gekoppeld kunnen worden met de te installeren zaken, voor zover een dergelijke koppeling noodzakelijk is voor het functioneren van deze zaken;
  - h. op de betreffende locatie voldoende voorzieningen beschikbaar zijn voor het inzamelen van afval;
  - i. op de werklocatie een ruimte beschikbaar is waar gereedschappen, machines, apparatuur e.d. van Tunstall opgeslagen of opgeborgen kunnen worden zonder dat beschadiging of diefstal kan plaatsvinden;
  - j. op de werklocatie de door Tunstall en/of diens onderaannemers in redelijkheid gewenste overige voorzieningen aanwezig zijn, zonder dat hieraan voor hen kosten zijn verbonden;
  - k. Tunstall vóór aanvang van de werkzaamheden op de hoogte wordt gesteld van de ligging van (eigen en in pandige) kabels, leidingen e.d.
2. De wederpartij zorgt ervoor, dat de verstrekte informatie juist en volledig is en vrijwaart Tunstall voor aanspraken van derden die voortvloeien uit het niet juist en/of onvolledig zijn van deze informatie.

3. De wederpartij is aansprakelijk voor verlies, diefstal en overige schade aan de zaken, apparatuur, gereedschappen e.d. die Tunstall tijdens de uitvoering van de werkzaamheden bij de wederpartij gebruikt of heeft opgeslagen, waaronder tevens wordt begrepen schade ontstaan door onvolkomenheden, mankementen e.d. op de werklocatie.
4. Indien de wederpartij niet of niet tijdig aan voornoemde verplichtingen voldoet, heeft Tunstall het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten tot het moment dat de wederpartij wel aan zijn verplichtingen heeft voldaan. De kosten in verband met de opgelopen vertraging of verloren arbeidsuren, de kosten voor het verrichten van extra werkzaamheden en de overige gevolgen die hieruit voortvloeien zijn voor rekening en risico van de wederpartij.
5. Indien de wederpartij zijn verplichtingen niet nakomt en Tunstall nalaat van de wederpartij nakoming te verlangen, tast dit het recht van Tunstall om op een later tijdstip alsnog nakoming te verlangen niet aan.

#### **Artikel 7: Vertrouwelijke informatie**

1. Tunstall verplicht zich tot geheimhouding van alle informatie die zij in het kader van het sluiten en uitvoeren van de overeenkomst van of over de wederpartij heeft verkregen en waarvan de wederpartij heeft aangegeven dat het vertrouwelijke informatie betreft of waarvan Tunstall weet dan wel redelijkerwijs kan weten dat die informatie vertrouwelijk behandeld moet worden. Tunstall zal deze informatie alleen aan derden verstrekken voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst.
2. Tunstall zal alle redelijkerwijs te nemen voorzorgsmaatregelen treffen om de vertrouwelijke informatie geheim te houden en staat er voor in dat haar werknemers en andere personen die onder haar verantwoordelijkheid bij de uitvoering van de overeenkomst betrokken zijn zich eveneens aan deze geheimhoudingsplicht zullen houden.
3. De geheimhoudingsplicht geldt niet indien Tunstall als gevolg van wet- en/of regelgeving of een rechterlijke uitspraak gehouden is de vertrouwelijke informatie openbaar te maken en zich hierbij niet kan beroepen op een wettelijk of een door een rechter toegestaan verschoningsrecht. Deze uitzondering geldt eveneens voor de werknemers en andere personen zoals bedoeld in het vorige lid.
4. Het is Tunstall te allen tijde toegestaan te publiceren over de overeengekomen werkzaamheden en leveringen en de hierbij gebruikte of ontwikkelde methodes, werkwijzen e.d. te hergebruiken, mits daarbij de privacy van de wederpartij gewaarborgd blijft of Tunstall hiervoor toestemming heeft verkregen van de wederpartij.
5. Indien Tunstall een privacystatement hanteert, worden de daarin genoemde gegevens uitsluitend gebruikt in overeenstemming met de bepalingen van dit statement.

#### **Artikel 8: Risico van opslag informatie**

1. Tunstall zal alle van de wederpartij ontvangen informatie gedurende de looptijd van de overeenkomst op zorgvuldige wijze opslaan en bewaren en alle redelijkerwijs te nemen maatregelen (laten) treffen teneinde het verloren gaan van of ongewenste toegang (bijvoorbeeld door virussen, technische storingen, hackers e.d.) tot deze informatie te voorkomen. Behoudens tegenbewijs wordt Tunstall geacht aan deze verplichting te hebben voldaan.
2. Tunstall is echter nooit aansprakelijk voor verlies of tenietgaan van deze informatie - al dan niet door hackers -, tenzij dit te wijten is aan opzet en/of bewuste roekeloosheid van Tunstall of het leidinggevend personeel op directieniveau. De wederpartij moet er altijd voor zorgen dat hij het origineel of een kopie behoudt van de aan Tunstall verstrekte informatie.

## **Artikel 9: Levering, (op)leveringstermijnen**

1. Overeengekomen (op)leveringstermijnen kunnen nooit worden beschouwd als fatale termijnen. Indien Tunstall de overeengekomen prestatie niet of niet tijdig levert, moet de wederpartij haar schriftelijk in gebreke stellen en daarbij nog een redelijke termijn gunnen om deze alsnog te leveren.
2. Tunstall is gerechtigd tot uitvoering van de overeenkomst in gedeelten, waarbij iedere deellevering of -prestatie afzonderlijk dan wel periodiek kan worden gefactureerd.
3. Het risico voor de te leveren zaken en documenten gaat op de wederpartij over op het moment van levering. Dit is het moment waarop de te leveren zaken of documenten het pand of het magazijn van Tunstall verlaten of Tunstall aan de wederpartij heeft meegedeeld dat deze door hem kunnen worden afgehaald.
4. In afwijking van het vorige lid is bij consumenten het moment van levering het moment waarop de zaken of documenten feitelijk aan hen ter beschikking staan.
5. Verzending of transport van de bestelde zaken vindt plaats voor rekening en risico van de wederpartij en op een door Tunstall te bepalen wijze. Tunstall is niet aansprakelijk voor schade van welke aard dan ook - al dan niet aan de zaken zelf - die verband houdt met de verzending of het transport.
6. In afwijking van het vorige lid geldt voor consumenten dat verzending of transport van de bestelde zaken plaatsvindt voor risico van Tunstall, maar voor rekening van de consument.
7. Indien partijen zijn overeengekomen dat Tunstall de te leveren zaken tevens zal installeren of monteren, wordt onder het moment van levering verstaan: het moment waarop deze zaken op de werklocatie aankomen.
8. Indien het, wegens een oorzaak gelegen in de risicosfeer van de wederpartij, niet mogelijk blijkt de overeengekomen prestatie, zaken of documenten (op de overeengekomen wijze) aan de wederpartij te leveren of de zaken of documenten niet worden afgehaald, heeft Tunstall het recht de zaken, documenten en/of de materialen, onderdelen e.d. die voor de uitvoering van de overeenkomst zijn aangeschaft voor rekening en risico van de wederpartij op te slaan. De wederpartij moet Tunstall binnen een door Tunstall te stellen termijn na kennisgeving van de opslag in staat stellen de prestatie de zaken of documenten alsnog te leveren dan wel moet de wederpartij de zaken of documenten binnen deze termijn alsnog afhalen.
9. Indien de wederpartij na de in het vorige lid vermelde termijn in gebreke blijft aan zijn verplichtingen te voldoen, is hij per direct in verzuim. Tunstall heeft dan het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang door een schriftelijke verklaring geheel of gedeeltelijk te ontbinden, de zaken aan derden te verkopen en eventuele al vervaardigde documenten te vernietigen zonder dat hieruit voor Tunstall een verplichting tot vergoeding van schade, kosten en rente voortvloeit. Het voorafgaande laat onverlet de verplichting van de wederpartij tot vergoeding van eventuele (opslag-)kosten, vertragingsschade, winstderving of andere schade of het recht van Tunstall alsnog nakoming te vorderen.

## **Artikel 10: Huur en verhuur van roerende zaken**

1. Dit artikel is van toepassing op iedere tussen Tunstall en de wederpartij gesloten overeenkomst met betrekking tot de verhuur van roerende zaken of het door Tunstall tijdelijk ter beschikking stellen van roerende zaken aan de wederpartij.
2. Tunstall heeft het recht een waarborgsom vast te stellen die de wederpartij vóór ingang van de huurperiode aan Tunstall moet voldoen.
3. Tunstall heeft het recht de wederpartij te vragen zich te legitimeren en/of een kopie van het legitimatiebewijs van de wederpartij te verlangen.
4. Tunstall bepaalt of zij het gehuurde bij de wederpartij bezorgt of dat de wederpartij deze zaken zelf moet ophalen.
5. De wederpartij moet ervoor zorgen dat:

- a. hij het gehuurde bij ophalen of ontvangst op gebreken, beschadigingen e.d. controleert. Eventuele gebreken, beschadigingen e.d. moet de wederpartij direct bij het ophalen of de ontvangst aan Tunstall melden, bij gebreke waarvan het gehuurde geacht wordt zonder gebreken en in onbeschadigde staat aan de wederpartij te zijn meegegeven of geleverd;
  - b. hij over een deugdelijk transportmiddel beschikt indien hij het gehuurde zelf ophaalt en retourneert aan Tunstall. Het transportrisico is voor de wederpartij;
  - c. hij het gehuurde conform de eventuele instructies, gebruiksaanwijzingen e.d. van Tunstall gebruikt of zelf over voldoende kennis en ervaring beschikt om het gehuurde op de juiste wijze te gebruiken;
  - d. het gehuurde gedurende de huurperiode in goede staat blijft. De wederpartij is aansprakelijk voor alle tijdens de huurperiode ontstane schade en moet deze schade direct na ontstaan aan Tunstall melden onder opgave van alle bijzonderheden. Herstel van schade mag alleen worden uitgevoerd door Tunstall of - na haar uitdrukkelijke toestemming - op aanwijzing van Tunstall;
  - e. hij Tunstall direct informeert indien er sprake is van beslaglegging op het gehuurde - daaronder begrepen fiscaal bodembeslag - of indien gegronde vrees bestaat voor beslaglegging. De wederpartij zal bovendien de beslaglegger direct informeren dat het gehuurde eigendom is van Tunstall;
  - f. hij het gehuurde na afloop van de huurperiode in de staat en in de emballage waarin het zich bij ontvangst bevond aan Tunstall retourneert of voor afhalen ter beschikking stelt. Eventuele kosten in verband met tenietgaan of vermissing (van onderdelen) van het gehuurde evenals noodzakelijke kosten voor reiniging en reparatie komen voor rekening van de wederpartij.
6. Tunstall zal het gehuurde na retournering direct inspecteren. De wederpartij mag bij deze inspectie aanwezig te zijn.
  7. De wederpartij is over de gehele huurperiode de tussen partijen overeengekomen huurprijs verschuldigd. Deze huurperiode gaat in:
    - a. op het moment dat het gehuurde het pand van Tunstall verlaat, indien de wederpartij het gehuurde ophaalt;
    - b. op het moment dat het gehuurde bij de wederpartij wordt afgeleverd, indien Tunstall het gehuurde bij de wederpartij bezorgt;en eindigt op het moment dat het gehuurde inclusief alle bijbehorende onderdelen en toebehoren door Tunstall retour is ontvangen.
  8. Vertragingen die ontstaan tijdens het laden, het transport en het lossen van het gehuurde welke te wijten zijn aan omstandigheden die in redelijkheid voor risico van de wederpartij komen zijn eveneens onder de huurperiode begrepen. Deze omstandigheden leiden niet tot een latere aanvang van de huurperiode.
  9. De huurperiode wordt bovendien verlengd met iedere vertraging in de teruggave van het gehuurde na de overeengekomen periode, waaronder begrepen de tijd die gemoeid is met reparaties, reiniging e.d. van het gehuurde als gevolg van nalatigheid van de wederpartij. Tunstall heeft dan het recht - naast een betaling van de over de verlenging verschuldigde huurprijs - een vergoeding van alle door Tunstall geleden schade van de wederpartij te verlangen.
  10. Indien de wederpartij het gehuurde - om welke reden dan ook - niet retourneert aan Tunstall, is de wederpartij verplicht alle hierdoor geleden schade van Tunstall te vergoeden, waaronder de nieuwwaarde van het gehuurde vermindert met de voor een dergelijke zaak gebruikelijke afschrijving en de gederfde winst.
  11. Tunstall heeft het recht alle voor rekening van de wederpartij komende kosten en schade te verrekenen met de van de wederpartij ontvangen waarborgsom.
  12. Het gehuurde blijft altijd eigendom van Tunstall. De wederpartij mag het gehuurde niet onderverhuren, aan derden in gebruik geven, derden rechten verstrekken op het gehuurde of wijzigingen op of aan het gehuurde aanbrengen anders dan na voorafgaande schriftelijke toestemming van Tunstall. De

wederpartij moet te allen tijde voorkomen bij derden de verwachting of indruk te wekken, dat hij tot verdere beschikking over het gehuurde bevoegd is.

#### **Artikel 11: Voortgang, uitvoering overeenkomst**

1. Indien de aanvang, voortgang of oplevering van het werk of de overeengekomen levering van zaken of documenten wordt vertraagd doordat:
  - a. Tunstall niet tijdig alle noodzakelijke informatie van de wederpartij heeft ontvangen;
  - b. Tunstall niet tijdig de eventueel overeengekomen (vooruit)betaling van de wederpartij heeft ontvangen;
  - c. er sprake is van overige omstandigheden die voor rekening en risico van de wederpartij komen; heeft Tunstall recht op een redelijke verlenging van de (op)leveringstermijn en op vergoeding van de hiermee gemoeide kosten en schade, zoals eventuele wachturen.
2. Indien de overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd, heeft Tunstall het recht de uitvoering van de onderdelen die tot een volgende fase behoren op te schorten, totdat de wederpartij de resultaten van de voorgaande fase heeft goedgekeurd. De hieruit voortvloeiende kosten en schade zijn voor rekening van de wederpartij.
3. Tunstall spant zich in de overeengekomen werkzaamheden en leveringen binnen de hiervoor overeengekomen en geplande tijd te realiseren, voor zover dit redelijkerwijs van haar kan worden verlangd. Indien de uitvoering van de overeenkomst op verzoek van de wederpartij moet worden bespoedigd, heeft Tunstall het recht de hiermee gemoeide overwerkuren en overige kosten in rekening te brengen bij de wederpartij.
4. Tunstall is verplicht het werk goed, deugdelijk en naar de bepalingen van de overeenkomst uit te voeren. Tunstall moet het werk zodanig uitvoeren, dat daardoor schade aan personen, zaken of het milieu zoveel mogelijk wordt beperkt en moet de in dit kader door of namens de wederpartij gegeven orders en aanwijzingen zoveel mogelijk opvolgen.
5. Tunstall moet de wederpartij wijzen op onvolkomenheden, fouten, gebreken e.d. in de door of namens de wederpartij:
  - a. verstrekte documenten;
  - b. voorgeschreven constructies, werkwijzen e.d.;
  - c. gegeven aanwijzingen;
  - d. ter beschikking gestelde of voorgeschreven materialen en hulpmiddelen;voor zover deze onvolkomenheden, fouten, gebreken e.d. relevant zijn voor de prestatie van Tunstall en zij hiermee bekend is of kan zijn.
6. Indien de wederpartij wijzigingen in het overeengekomen werk wenst, zal Tunstall de wederpartij informeren over de gevolgen die deze wijzigingen hebben voor de overeengekomen prijzen, tarieven en (op)leveringstermijnen.
7. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat de werkzaamheden en/of leveringen als gevolg van onvoorziene omstandigheden niet op de overeengekomen wijze kunnen worden uitgevoerd, zal Tunstall met de wederpartij in overleg treden over wijziging van de overeenkomst. Tunstall zal de wederpartij daarbij informeren over de gevolgen van de wijziging voor de overeengekomen prijzen, tarieven en de (op)leveringstermijnen. Indien de uitvoering van de overeenkomst ten gevolge hiervan onmogelijk is geworden heeft Tunstall in ieder geval recht op volledige vergoeding van de al door haar verrichte werkzaamheden en leveringen.
8. De wederpartij zal iedere conceptversie van door Tunstall te vervaardigen documenten steeds zorgvuldig controleren en zo spoedig mogelijk zijn reactie aan Tunstall kenbaar maken. Indien nodig, wordt het concept door Tunstall aangepast en nogmaals aan de wederpartij ter goedkeuring voorgelegd. Tunstall kan daarbij verlangen dat de definitieve versie van de vervaardigde documenten per pagina voor akkoord wordt geparafeerd door de wederpartij of dat de wederpartij een schriftelijke akkoordverklaring van de definitieve versie ondertekent. De wederpartij mag de vervaardigde

documenten pas gebruiken, nadat Tunstall de geparafeerde definitieve versie of de schriftelijke akkoordverklaring heeft ontvangen.

9. Indien Tunstall in al goedgekeurde documenten nog wijzigingen moet aanbrengen, geldt dit als meerwerk en heeft Tunstall het recht de hieruit voortvloeiende meerkosten aan de wederpartij in rekening te brengen.

#### **Artikel 12: Meer- en minderwerk**

1. Onder meerwerk wordt verstaan: alle op verzoek van de wederpartij of noodzakelijkerwijs uit het werk voortvloeiende extra werkzaamheden en leveringen die niet zijn opgenomen in de aanbieding, offerte of opdracht.
2. Meer- en minderwerk moet schriftelijk tussen Tunstall en de wederpartij overeengekomen worden. Tunstall is pas gebonden aan mondelinge afspraken nadat zij deze schriftelijk aan de wederpartij heeft bevestigd of zodra Tunstall - zonder tegenwerping van de wederpartij - met de uitvoering van deze afspraken is begonnen.
3. Verrekening van meer- en minderwerk vindt plaats:
  - a. bij wijzigingen in de oorspronkelijke opdracht;
  - b. bij onvoorziene kostenverhogingen of -verlagingen en afwijkingen van verrekenbare en/of geschatte hoeveelheden.
4. Verrekening van meer- en/of minderwerk vindt bij de eindafrekening plaats, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.

#### **Artikel 13: Oplevering, goedkeuring en onderhoudstermijn**

1. Tunstall moet de wederpartij meedelen dat de overeengekomen werkzaamheden afgerond zijn en het resultaat hiervan gebruiksklaar is.
2. Het resultaat van de werkzaamheden wordt geacht conform de overeenkomst te zijn opgeleverd, indien de wederpartij dit resultaat heeft gecontroleerd en de opleverstaat of werkbou voor goedkeuring heeft getekend.
3. Het resultaat van de werkzaamheden wordt tevens geacht conform de overeenkomst te zijn opgeleverd, indien de wederpartij binnen een termijn van 2 weken na de mededeling dat de werkzaamheden zijn afgerond niet heeft gereclameerd bij Tunstall of zoveel eerder als de wederpartij dit resultaat/het object waarin of waaraan de werkzaamheden zijn uitgevoerd vóór deze dag al in gebruik heeft genomen.
4. Nog niet verrichte of nog niet beëindigde werkzaamheden van door of namens de wederpartij ingeschakelde derden, welke van invloed zijn op een behoorlijk gebruik van het resultaat van de werkzaamheden, hebben geen invloed op de oplevering hiervan.
5. Kleine gebreken die op eenvoudige wijze in een tussen partijen overeengekomen onderhoudstermijn kunnen worden hersteld, zijn geen reden tot onthouding van goedkeuring, mits deze gebreken niet aan een eventuele ingebruikneming in de weg staan. Indien partijen geen specifieke onderhoudstermijn zijn overeengekomen, geldt een onderhoudstermijn van 30 dagen na oplevering. Tunstall moet gebreken welke binnen de onderhoudstermijn worden geconstateerd en voor zijn rekening komen zo spoedig mogelijk (laten) herstellen.
6. Indien de wederpartij na de in dit artikel bedoelde oplevering of onderhoudstermijn nog gebreken, onvolkomenheden e.d. constateert, zijn hierop de bepalingen van het in deze algemene voorwaarden opgenomen klachtartikel van toepassing.

#### **Artikel 14: Onderhoudsovereenkomst**

1. Indien voor de geleverde zaken tussen partijen een onderhoudsovereenkomst is gesloten, zal de wederpartij conform de overeengekomen procedures de eventuele gebreken, defecten e.d. aan Tunstall melden. Na ontvangst van een melding zal Tunstall naar beste vermogen de gebreken, defecten e.d. herstellen.
2. Afhankelijk van de gesloten onderhoudsovereenkomst brengt Tunstall wel of geen kosten voor de uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden in rekening.
3. Indien partijen een onderhoudsovereenkomst met een periodieke vergoeding zijn overeengekomen waarbij herstel kosteloos plaatsvindt, kan Tunstall de kosten van de (herstel)werkzaamheden echter wel afzonderlijk in rekening brengen indien de noodzaak van deze werkzaamheden voortvloeit uit:
  - a. onjuist gebruik van de zaken door de wederpartij;
  - b. door of namens de wederpartij aan de zaken verrichte reparatie- of overige werkzaamheden zonder uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van Tunstall;
  - c. overige niet uit de zaken zelf voortkomende gebreken, defecten e.d.;
4. De bij de uitvoering van de onderhoudswerkzaamheden gebruikte en/of vervangen materialen en onderdelen zijn niet in de periodieke vergoeding inbegrepen. Deze materialen en onderdelen zullen door Tunstall op basis van de ten tijde van de werkzaamheden hiervoor geldende prijzen bij de wederpartij in rekening worden gebracht.

#### **Artikel 15: Klachten**

1. De wederpartij moet de geleverde zaken direct na ontvangst controleren en eventuele zichtbare gebreken, defecten, beschadigingen en/of afwijkingen in aantallen vermelden op de vrachtbrief of begeleidende bon. Bij het ontbreken van een vrachtbrief of begeleidende bon moet de wederpartij de gebreken, defecten e.d. binnen 2 werkdagen na ontvangst van de zaken aan Tunstall melden, gevolgd door een schriftelijke bevestiging hiervan. Bij gebreke van een dergelijke melding worden de zaken geacht in goede staat te zijn ontvangen en aan de overeenkomst te beantwoorden.
2. Overige klachten over de geleverde zaken moeten direct na ontdekking - maar uiterlijk binnen de overeengekomen garantietermijn - schriftelijk aan Tunstall worden gemeld. Alle gevolgen van het niet direct melden zijn voor risico van de wederpartij. Indien geen expliciete garantietermijn is overeengekomen, geldt een termijn van 1 jaar na levering.
3. Alle klachten over de verrichte werkzaamheden moeten eveneens direct na ontdekking - doch uiterlijk binnen een door Tunstall gestelde (garantie)termijn na oplevering - aan Tunstall worden gemeld, gevolgd door een schriftelijke bevestiging hiervan. Indien er geen (garantie)termijn is overeengekomen, geldt een (garantie)termijn van 3 maanden. Bij gebreke van een dergelijke melding worden de werkzaamheden geacht conform de overeenkomst te zijn verricht.
4. Indien een klacht niet binnen de in de voorgaande leden vermelde termijnen aan Tunstall is gemeld, is geen beroep mogelijk op een overeengekomen garantie. Alle gevolgen van het niet direct melden zijn bovendien voor risico van de wederpartij.
5. In de branche geaccepteerde geringe afwijkingen ter zake opgegeven capaciteiten, functionaliteiten, afmetingen e.d., gelden niet als tekortkoming aan de zijde van Tunstall. Hierbij is geen beroep op de garantie mogelijk.
6. Klachten schorten de betalingsverplichting van de wederpartij niet op.
7. Het vorige lid geldt niet voor de consument.
8. De wederpartij moet Tunstall in staat stellen de klacht te onderzoeken en alle hiervoor relevante informatie aan Tunstall verstrekken. Indien voor het onderzoek naar de klacht retourzending noodzakelijk is, of indien het noodzakelijk is dat Tunstall ter plekke de klacht komt onderzoeken, vindt dit plaats voor rekening van de wederpartij, tenzij de klacht achteraf gegrond blijkt te zijn. Het transportrisico is altijd voor de wederpartij.

9. In alle gevallen vindt retourzending plaats op een door Tunstall te bepalen wijze en in de originele verpakking of emballage.
10. Geen klachten zijn mogelijk over verkleuringen en geringe onderlinge kleurafwijkingen.
11. Geen klachten zijn mogelijk over fouten en/of onvolkomenheden in goedgekeurde documenten, welke fouten en/of onvolkomenheden de wederpartij bij een zorgvuldige controle van het eerste concept had kunnen constateren.
12. Geen klachten zijn mogelijk over zaken die na ontvangst door de wederpartij van aard en/of samenstelling zijn veranderd dan wel geheel of gedeeltelijk zijn be- of verwerkt.

#### **Artikel 16: Garanties**

1. Tunstall zorgt er voor dat de overeengekomen leveringen, werkzaamheden en dienstverlening naar behoren en conform de in haar branche geldende normen worden uitgevoerd, maar geeft ten aanzien van deze leveringen, werkzaamheden en dienstverlening nooit een verdergaande garantie dan zoals uitdrukkelijk tussen partijen werd overeengekomen.
2. Tunstall staat gedurende de garantietermijn in voor de gebruikelijke normale kwaliteit en deugdelijkheid van het geleverde.
3. Bij het gebruik van de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde zaken, materialen en onderdelen baseert Tunstall zich op de informatie die de fabrikant of leverancier van deze zaken, materialen en onderdelen verstrekt over de eigenschappen hiervan. Indien voor de geleverde zaken, materialen of onderdelen door de fabrikant of leverancier een garantie is afgegeven, zal die garantie op gelijke wijze tussen partijen gelden. Tunstall zal de wederpartij hierover informeren.
4. Indien het doel waarvoor de wederpartij de zaken wenst te bewerken, verwerken of gebruiken afwijkt van het gebruikelijke doel van deze zaken, garandeert Tunstall slechts dat de zaken geschikt zijn voor dit doel indien zij dit schriftelijk aan de wederpartij heeft bevestigd.
5. Iedere garantie vervalt indien het op de geleverde zaken aanwezige type- of serienummer is verwijderd of gewijzigd.
6. Iedere garantie vervalt indien door of namens de wederpartij reparaties of overige werkzaamheden of bewerkingen aan het geleverde zijn uitgevoerd, zonder uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van Tunstall.
7. Geen beroep op de garantie is mogelijk, zolang de wederpartij de voor de zaken overeengekomen prijs en/of de voor de werkzaamheden of dienstverlening overeengekomen vergoeding nog niet heeft voldaan.
8. Het vorige lid geldt niet voor de consument.
9. Bij een terecht beroep op de garantie zal Tunstall - naar haar keuze - kosteloos zorg dragen voor herstel of vervanging van de zaken, het alsnog op de juiste wijze uitvoeren van de overeengekomen werkzaamheden of dienstverlening dan wel voor terugbetaling van of een korting op de overeengekomen prijs of vergoeding. Indien er sprake is van bijkomende schade, gelden hiervoor de bepalingen van het in deze algemene voorwaarden opgenomen aansprakelijkheidsartikel.
10. In afwijking van het vorige lid, heeft de consument de keuze tussen herstel of vervanging van de zaken respectievelijk het alsnog op de juiste wijze uitvoeren van de overeengekomen werkzaamheden of dienstverlening, tenzij dit in redelijkheid niet kan worden gevergd van Tunstall. In plaats daarvan mag de consument de overeenkomst altijd bij schriftelijke verklaring ontbinden of een korting op de overeengekomen prijs of vergoeding verlangen.

#### **Artikel 17: Aansprakelijkheid**

1. Buiten de expliciet overeengekomen of door Tunstall gegeven garanties, gegarandeerde resultaten of kwaliteitseisen aanvaardt Tunstall geen enkele aansprakelijkheid.

2. Onverminderd het bepaalde in het vorige lid is Tunstall alleen aansprakelijk voor directe schade. Iedere aansprakelijkheid van Tunstall voor gevolgschade, zoals bedrijfsschade, winstderving en/of geleden verlies, vertragingsschade en/of personen- of letselschade, is uitdrukkelijk uitgesloten.
3. De wederpartij moet al die maatregelen nemen die noodzakelijk zijn ter voorkoming of beperking van de schade.
4. Indien Tunstall aansprakelijk is voor door de wederpartij geleden schade, is de schadevergoedingsplicht van Tunstall altijd beperkt tot maximaal het bedrag dat door haar assuradeur in het voorkomende geval wordt uitgekeerd. Indien de assuradeur niet uitkeert of de schade niet onder een door Tunstall gesloten verzekering valt, is de schadevergoedingsplicht van Tunstall beperkt tot maximaal het factuurbedrag voor de geleverde zaken of diensten of de verrichte werkzaamheden.
5. In afwijking van het vorige lid, wordt bij duurovereenkomsten met een langere looptijd dan 3 maanden de aansprakelijkheid van Tunstall beperkt tot de over de laatste 3 maanden verschuldigde vergoeding indien de assuradeur niet uitkeert of de schade niet onder een door Tunstall gesloten verzekering valt.
6. De wederpartij moet Tunstall uiterlijk binnen 6 maanden nadat hij bekend is geworden met of bekend had kunnen zijn met de door hem geleden schade hiervoor aan spreken.
7. In afwijking van het vorige lid geldt voor de consument een termijn van 1 jaar.
8. Indien Tunstall zijn werkzaamheden of leveringen moet verrichten aan de hand van door of namens de wederpartij verstrekte documenten, is Tunstall niet verantwoordelijk voor de inhoud, juistheid en volledigheid van deze documenten.
9. Als de wederpartij materialen en/of onderdelen voor verdere verwerking of montage beschikbaar stelt, is Tunstall verantwoordelijk voor een correcte verwerking respectievelijk montage, maar niet voor de deugdelijkheid van de materialen of onderdelen zelf.
10. Tunstall is nooit aansprakelijk voor schade aan het werk als gevolg van door of namens de wederpartij uitgevoerde werkzaamheden of verrichte leveringen.
11. Tunstall is niet aansprakelijk en de wederpartij kan geen beroep doen op de toepasselijke garantie indien de schade is ontstaan:
  - a. door ondeskundig gebruik of gebruik in strijd met de bestemming van het geleverde of in strijd met de door of namens Tunstall verstrekte instructies, adviezen, gebruiksaanwijzingen e.d.;
  - b. door ondeskundige bewaring (opslag) of ondeskundige/ onjuiste installatie van de geleverde zaken door of namens de wederpartij;
  - c. als gevolg van blikseminslag, aardstromen e.d.;
  - d. door fouten of onvolledigheden in de door of namens de wederpartij aan Tunstall verstrekte of voorgeschreven informatie, materialen of onderdelen;
  - e. door aanwijzingen of instructies van of namens de wederpartij;
  - f. doordat door of namens de wederpartij reparaties of overige werkzaamheden of bewerkingen aan het geleverde zijn uitgevoerd, zonder uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van Tunstall.
12. De wederpartij is in de gevallen als opgesomd in het vorige lid volledig aansprakelijk voor alle hieruit voortvloeiende schade en vrijwaart Tunstall uitdrukkelijk voor alle aanspraken van derden tot vergoeding van deze schade.
13. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet en/of bewuste roekeloosheid van Tunstall of het leidinggevend personeel op directieniveau of indien dwingendrechtelijke wettelijke bepalingen zich hiertegen verzetten. Uitsluitend in deze gevallen zal Tunstall de wederpartij vrijwaren voor eventuele aanspraken van derden jegens de wederpartij.

#### **Artikel 18: Betaling bij bedrijven onderling**

1. Tunstall heeft altijd het recht (gedeeltelijke) vooruitbetaling of enige andere zekerheid voor betaling van de wederpartij te verlangen.

2. Betaling moet binnen een vervalttermijn van 30 dagen na de factuurdatum plaatsvinden, tenzij partijen schriftelijk een andere betaaltermijn zijn overeengekomen. Daarbij staat de juistheid van een factuur vast indien de wederpartij niet binnen deze betaaltermijn bezwaar heeft gemaakt.
3. Indien een factuur na het verstrijken van de in het vorige lid bedoelde termijn niet volledig is betaald of geen automatische incasso heeft kunnen plaatsvinden, is de wederpartij aan Tunstall een verdragingsrente verschuldigd ter grootte van 2% per maand, cumulatief te berekenen over de hoofdsom. Gedeelten van een maand worden daarbij als volle maand gerekend.
4. Indien na aanmaning door Tunstall betaling alsnog uitblijft, heeft Tunstall bovendien het recht aan de wederpartij buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen ter hoogte van 15% van het factuurbedrag met een minimum van € 150,00.
5. Bij uitblijven van volledige betaling door de wederpartij, heeft Tunstall het recht de overeenkomst, zonder nadere ingebrekestelling door een schriftelijke verklaring te ontbinden of haar verplichtingen uit de overeenkomst op te schorten, totdat de wederpartij alsnog betaald heeft of hiervoor een deugdelijke zekerheid heeft gesteld. Voornoemd opschortingrecht heeft Tunstall eveneens indien zij al voordat de wederpartij in verzuim is met de betaling gegronde redenen heeft om aan de kredietwaardigheid van de wederpartij te twifelen.
6. Door de wederpartij gedane betalingen worden door Tunstall eerst in mindering gebracht op alle verschuldigde rente en kosten en vervolgens op de opeisbare facturen die het langst openstaan, tenzij de wederpartij bij betaling schriftelijk vermeldt dat deze betrekking heeft op een latere factuur.
7. De wederpartij mag de vorderingen van Tunstall niet verrekenen met eventuele tegenvorderingen die hij op Tunstall heeft. Dit geldt eveneens indien de wederpartij (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard.
8. Ingeval er bij een duurovereenkomst sprake is van het uitblijven van volledige betaling, zal Tunstall de wederpartij schriftelijk in gebreke stellen en daarbij nog een redelijke termijn gunnen waarbinnen de wederpartij alsnog tot betaling moet over gaan. Ingeval betaling na verloop van deze redelijke termijn wederom achterwege blijft en de betalingsachterstand 3 termijnen of meer bedraagt, heeft Tunstall het recht zijn dienstverlening na kennisgeving hiervan aan de wederpartij op te schorten totdat volledige betaling is geschied of hiervoor deugdelijke zekerheid is gesteld. Tunstall is in dat geval ook gerechtigd om de overeenkomst, zonder rechterlijke tussenkomst, middels een schriftelijke verklaring te ontbinden. Onder opschorting kan in dit kader onder meer worden verstaan het tijdelijk deactiveren van verbindingen met de meldkamer. Alle schade die Tunstall hierdoor lijdt evenals de kosten van heraansluiting of het heractiveren van de dienstverlening zijn voor rekening van de wederpartij.

#### **Artikel 19: Betaling bij consumenten**

1. Tunstall heeft altijd het recht (gedeeltelijke) vooruitbetaling of enige andere zekerheid voor betaling van de consument te verlangen. De gevraagde vooruitbetaling zal maximaal 50% van de overeengekomen prijs bedragen.
2. Betaling moet binnen een vervalttermijn van 30 dagen na de factuurdatum plaatsvinden, tenzij partijen schriftelijk een andere betaaltermijn zijn overeengekomen. Daarbij staat de juistheid van een factuur vast indien de consument niet binnen deze betaaltermijn bezwaar heeft gemaakt.
3. Indien een factuur na het verstrijken van de in het vorige lid bedoelde termijn niet volledig is betaald of geen automatische incasso heeft kunnen plaatsvinden, is de consument aan Tunstall een verdragingsrente verschuldigd ter grootte van 2% per maand, cumulatief te berekenen over de hoofdsom. Gedeelten van een maand worden daarbij als volle maand gerekend.
4. Indien na aanmaning door Tunstall betaling alsnog uitblijft, heeft Tunstall bovendien het recht aan de consument buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen. Daarbij zal Tunstall de consument bij genoemde aanmaning nog minimaal een termijn van 14 dagen geven om alsnog te betalen.
5. De in het vorige lid bedoelde buitengerechtelijke incassokosten bedragen:

- a. 15% van het bedrag van de hoofdsom over de eerste € 2.500,00 van de vordering (met een minimum van € 40,00);
  - b. 10% van het bedrag van de hoofdsom over de volgende € 2.500,00 van de vordering;
  - c. 5% van het bedrag van de hoofdsom over de volgende € 5.000,00 van de vordering;
  - d. 1% van het bedrag van de hoofdsom over de volgende € 190.000,00 van de vordering;
  - e. 0,5% van het meerdere van de hoofdsom.
- Dit alles met een absoluut maximum van € 6.775,00.
6. Voor de berekening van de buitengerechtelijke incassokosten heeft Tunstall het recht na verloop van 1 jaar de hoofdsom van de vordering te verhogen met de in dat jaar conform lid 3 van dit artikel cumulatief opgebouwde vertragingsrente.
  7. Bij uitblijven van volledige betaling door de consument, heeft Tunstall het recht de overeenkomst, zonder nadere ingebrekestelling door een schriftelijke verklaring te ontbinden of haar verplichtingen uit de overeenkomst op te schorten, totdat de consument alsnog betaald heeft of hiervoor een deugdelijke zekerheid heeft gesteld. Voornoemd opschortingrecht heeft Tunstall eveneens indien zij al voordat de consument in verzuim is met de betaling gegronde redenen heeft om aan de kredietwaardigheid van de consument te twijfelen.
  8. Door de consument gedane betalingen worden door Tunstall eerst in mindering gebracht op alle verschuldigde rente en kosten en vervolgens op de opeisbare facturen die het langst openstaan, tenzij de consument bij de betaling schriftelijk vermeldt dat deze betrekking heeft op een latere factuur.
  9. Ingeval er bij een duurovereenkomst sprake is van het uitblijven van volledige betaling, zal Tunstall de consument schriftelijk in gebreke stellen en daarbij nog een redelijke termijn gunnen waarbinnen de consument alsnog tot betaling moet over gaan. Ingeval betaling na verloop van deze redelijke termijn wederom achterwege blijft en de betalingsachterstand 3 termijnen of meer bedraagt, heeft Tunstall het recht zijn dienstverlening na kennisgeving hiervan aan de consument op te schorten totdat volledige betaling is geschied of hiervoor deugdelijke zekerheid is gesteld. Tunstall is in dat geval ook gerechtigd om de overeenkomst, zonder rechterlijke tussenkomst, middels een schriftelijke verklaring te ontbinden. Onder opschorting kan in dit kader onder meer worden verstaan het tijdelijk deactiveren van verbindingen met de meldkamer. Alle schade die Tunstall hierdoor lijdt evenals de kosten van heraansluiting of het heractiveren van de dienstverlening zijn voor rekening van de wederpartij.

## **Artikel 20: Eigendomsvoorbehoud**

1. Tunstall behoudt zich de eigendom van alle krachtens de overeenkomst geleverde en nog te leveren zaken voor tot het tijdstip waarop de wederpartij al zijn betalingsverplichtingen aan Tunstall heeft voldaan.
2. De in het vorige lid bedoelde betalingsverplichtingen bestaan uit het betalen van de koopprijs van de zaken, vermeerderd met vorderingen wegens verrichte werkzaamheden die met de levering verband houden en vorderingen wegens het toerekenbaar tekortschieten van de wederpartij in de nakoming van zijn verplichtingen, zoals vorderingen tot het betalen van schadevergoeding, buitengerechtelijke incassokosten, rente en eventuele boetes.
3. Indien het de levering van identieke, niet individualiseerbare zaken betreft, wordt telkens de partij zaken behorend bij de oudste facturen geacht als eerste te zijn verkocht. Het eigendomsvoorbehoud rust dus altijd op alle geleverde zaken die zich ten tijde van het invoeren van het eigendomsvoorbehoud nog in de voorraad, winkel en/of inboedel van de wederpartij bevinden.
4. Zaken waarop een eigendomsvoorbehoud rust, mogen door de wederpartij in het kader van de normale bedrijfsuitoefening worden doorverkocht, mits hij bij zijn afnemers eveneens een eigendomsvoorbehoud op de geleverde zaken heeft bedongen.
5. Zolang op de geleverde zaken een eigendomsvoorbehoud rust, mag de wederpartij de zaken niet op enige wijze verpanden of de zaken door middel van pandlijsten in de (feitelijke) macht van een financier brengen.

6. De wederpartij moet Tunstall direct schriftelijk informeren indien derden pretenderen eigendoms- of overige rechten te hebben op de zaken waarop een eigendomsvoorbehoud rust.
7. De wederpartij moet de zaken zolang het eigendomsvoorbehoud hierop rust zorgvuldig en als identificeerbaar eigendom van Tunstall bewaren.
8. De wederpartij moet zorgen voor een zodanige bedrijfs- of inboedelverzekering dat de zaken die onder eigendomsvoorbehoud zijn geleverd te allen tijde zijn meeverzekerd en zal Tunstall op eerste verzoek inzage verlenen in de verzekeringspolis en de bijbehorende premiebetalingbewijzen.
9. Indien de wederpartij handelt in strijd met de bepalingen van dit artikel of Tunstall een beroep doet op het eigendomsvoorbehoud, komt aan Tunstall en haar werknemers het onherroepelijk recht toe het terrein van de wederpartij te betreden en de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken terug te nemen. Dit geldt onverminderd het recht van Tunstall op vergoeding van schade, gedeerde winst en rente en het recht de overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling, door een schriftelijke verklaring, te ontbinden.

#### **Artikel 21: Intellectuele eigendomsrechten**

1. Tunstall is en blijft de rechthebbende van alle intellectuele eigendomsrechten die rusten op, voortkomen uit, verband houden met en/of behoren tot de door Tunstall in het kader van de overeenkomst geleverde of vervaardigde zaken, documenten e.d., tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen. De uitoefening van deze rechten is, zowel tijdens als na afloop van de uitvoering van de overeenkomst, uitdrukkelijk en uitsluitend aan Tunstall voorbehouden.
2. Dit betekent onder meer dat:
  - a. de wederpartij de door Tunstall geleverde of vervaardigde documenten niet mag gebruiken buiten de context van de overeenkomst, hij deze documenten niet aan derden mag verstrekken, hij derden hierin geen inzage mag verlenen en hij deze documenten niet mag vermenigvuldigen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Tunstall;
  - b. de wederpartij de door Tunstall geleverde of vervaardigde werken, zaken of onderdelen hiervan niet mag namaken, wijzigen, reproduceren e.d. zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Tunstall.
3. De wederpartij staat er voor in dat de door hem aan Tunstall verstrekte documenten en bestanden geen inbreuk maken op het auteursrecht of enig ander intellectueel eigendomsrecht van derden. De wederpartij is aansprakelijk voor eventuele schade die Tunstall door dergelijke inbreuken lijdt en vrijwaart Tunstall voor aanspraken van deze derden.

#### **Artikel 22: Retentierecht**

1. Tunstall heeft het recht de teruggave van de zaken van de wederpartij, die Tunstall in het kader van de uitvoering van de overeenkomst onder zich heeft, op te schorten indien en gedurende de periode dat:
  - a. de wederpartij de kosten van de werkzaamheden aan de zaken niet of niet volledig heeft voldaan;
  - b. de wederpartij de kosten van eerdere door Tunstall verrichte werkzaamheden aan de zaken niet of niet volledig heeft voldaan;
  - c. de wederpartij andere opeisbare vorderingen die voortvloeien uit de contractuele relatie met Tunstall niet of niet volledig heeft voldaan.
2. Tunstall is niet aansprakelijk voor eventuele schade - van welke aard dan ook - die voortvloeit uit het door haar uitgeoefende retentierecht.

#### **Artikel 23: Faillissement, beschikkingsonbevoegdheid e.d.**

1. Tunstall heeft altijd het recht de overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling door een schriftelijke verklaring aan de wederpartij te ontbinden op het tijdstip waarop de wederpartij:

- a. in staat van faillissement wordt verklaard of een aanvraag tot zijn faillissement is gedaan;
  - b. (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt;
  - c. door executoriale beslaglegging wordt getroffen;
  - d. onder curatele of onder bewind wordt gesteld;
  - e. anderszins de beschikkingsbevoegdheid of handelingsbekwaamheid met betrekking tot diens vermogen of delen ervan verliest.
2. De wederpartij moet de curator of bewindvoerder altijd op de hoogte stellen van de (inhoud van de) overeenkomst en deze algemene voorwaarden.

#### **Artikel 24: Overmacht**

1. Bij overmacht aan de zijde van de wederpartij of Tunstall, heeft Tunstall het recht de overeenkomst door een schriftelijke verklaring aan de wederpartij te ontbinden of de nakoming van haar verplichtingen jegens de wederpartij voor een redelijke termijn op te schorten zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn.
2. Onder overmacht aan de zijde van Tunstall wordt in het kader van deze algemene voorwaarden verstaan: een niet-toerekenbare tekortkoming van Tunstall, van de door haar ingeschakelde derden of toeleveranciers of overige zwaarwegende redenen aan de zijde van Tunstall.
3. Als omstandigheden waarin sprake zal zijn van overmacht aan de zijde van Tunstall zullen onder meer worden verstaan: oorlog, oproer, mobilisatie, binnen- en buitenlandse onlusten, overheidsmaatregelen, stakingen binnen de organisatie van Tunstall en/of van de wederpartij of dreiging van deze e.d. omstandigheden, verstoring van de ten tijde van het aangaan van de overeenkomst bestaande valutaverhoudingen, bedrijfsstoringen door brand, inbraak, sabotage, uitval van elektriciteit, internet- of telefoonverbindingen, natuurverschijnselen, (natuur)rampen e.d.. door weersomstandigheden, wegblokkades, ongeval, import en export belemmerende maatregelen e.d. ontstane transportmoeilijkheden en (op)leveringsproblemen evenals door internet- of stroomstoringen e.d. ontstane problemen in de functionaliteit van de geleverde zaken en/of diensten.
4. Indien de overmachtsituatie intreedt als de overeenkomst al ten dele is uitgevoerd, moet de wederpartij in ieder geval zijn verplichtingen jegens Tunstall tot aan dat moment nakomen.

#### **Artikel 25: Annulering, opschorting**

1. Indien de wederpartij de overeenkomst voorafgaand aan of tijdens de uitvoering daarvan wil annuleren, is hij aan Tunstall een door Tunstall nader te bepalen schadevergoeding verschuldigd. Deze schadevergoeding omvat alle door Tunstall gemaakte kosten en haar door de annulering geleden schade inclusief de gedeelde winst. Tunstall heeft het recht de schadevergoeding te fixeren en - naar haar keuze en afhankelijk van de al verrichte werkzaamheden of leveringen - 20 tot 100% van de overeengekomen prijs bij de wederpartij in rekening te brengen.
2. Indien de wederpartij een geplande afspraak minder dan 24 uur van tevoren afzegt of verzet, heeft Tunstall in ieder geval het recht de daarvoor gereserveerde tijd op basis van het overeengekomen of - bij gebreke daarvan - gebruikelijke uurtarief aan de wederpartij in rekening te brengen.
3. De wederpartij is tegenover derden aansprakelijk voor de gevolgen van de annulering en vrijwaart Tunstall voor hieruit voortvloeiende aanspraken van deze derden.
4. Tunstall heeft het recht alle door de wederpartij betaalde bedragen te verrekenen met de door de wederpartij verschuldigde schadevergoeding.
5. Bij opschorting van de uitvoering van de overeenkomst op verzoek van de wederpartij is de vergoeding voor alle op dat moment verrichte werkzaamheden en gemaakte kosten direct opeisbaar en mag Tunstall deze bij de wederpartij in rekening brengen. Tunstall mag bovendien alle gedurende de opschortingperiode te maken of gemaakte kosten evenals de voor de opschortingperiode al gereserveerde uren bij de wederpartij in rekening brengen.

6. Indien de uitvoering van de overeenkomst na de overeengekomen opschortingduur niet kan worden hervat, heeft Tunstall het recht de overeenkomst door een schriftelijke verklaring aan de wederpartij te ontbinden. Indien de uitvoering van de overeenkomst na de overeengekomen opschortingduur wordt hervat, moet de wederpartij eventuele uit deze hervatting voortvloeiende kosten van Tunstall vergoeden.

**Artikel 26: Toepasselijk recht/bevoegde rechter**

1. Op de tussen Tunstall en de wederpartij gesloten overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag (CISG) is uitdrukkelijk uitgesloten.
3. Eventuele geschillen zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in de plaats waar Tunstall is gevestigd, zij het dat Tunstall altijd het recht behoudt een geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter in de plaats waar de wederpartij is gevestigd.
4. De consument mag er altijd voor kiezen het geschil voor te leggen aan de wettelijk bevoegde rechter, mits hij deze keuze tijdig kenbaar maakt aan Tunstall. Met tijdig wordt hier bedoeld: binnen één maand nadat Tunstall schriftelijk aan de consument heeft meegedeeld het geschil te willen voorleggen aan de rechter van haar vestigingsplaats.
5. Indien de wederpartij gevestigd is buiten Nederland, heeft Tunstall het recht er voor te kiezen het geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter in het land of de staat waar de wederpartij gevestigd is.

Datum: 28 oktober 2015