

## Algemene voorwaarden versie 2018

De Algemene Voorwaarden van Make or Buy B.V. (Make or Buy) behoren onlosmakelijk bij de gesloten overeenkomst met Opdrachtgever.

### 1. Tarieven en facturatie.

1.1 Alle opgegeven tarieven zijn exclusief BTW.

1.2 Tarieven zoals in de overeenkomst beschreven gelden telkens tot en met 31 december van het lopende kalenderjaar. Make or Buy behoudt zich het recht voor om maximaal 2 maal per kalenderjaar de tarieven van haar dienstverlening aan te passen.

1.3 Make or Buy legt in de overeenkomst met Opdrachtgever afspraken vast over de facturatie en de betalingstermijn.

1.3.1 Make or Buy zal een adequate administratie bijhouden van de gegevens die dienen als basis voor de gefactureerde bedragen gedurende 6 maanden na de factuurdatum.

1.3.2 Als Opdrachtgever het niet eens is met de hoogte van het factuurbedrag dient dit binnen de gestelde betalingstermijn te worden gemeld aan Make or Buy. Bij onenigheid over de hoogte van het factuurbedrag blijft de betalingstermijn onverminderd van kracht.

1.4 Bij het niet nakomen van de betalingsverplichtingen zal Make or Buy zich beroepen op passende maatregelen.

1.4.1 Make or Buy heeft het recht om, na 2 verzoeken tot betaling en een laatste aanmaning, alle werkzaamheden op te schorten. Tijdens de opschorting, ook als deze langer duurt dan de looptijd van de overeenkomst, blijven alle overeengekomen tarieven van kracht en facturabel.

1.4.2 Tijdens de opschorting zal Make or Buy een rentevergoeding in rekening brengen, zijnde de wettelijke handelsrente over het openstaande factuurbedrag inclusief BTW, gerekend vanaf de gestelde betaaldatum.

1.4.3 Zolang Opdrachtgever niet aan al haar betalingsverplichtingen heeft voldaan, heeft Make or Buy het recht van pand en retentie op alle zaken en documenten die Make or Buy in de nakoming van haar verbintenissen onder deze overeenkomst voor Opdrachtgever onder zich heeft.

1.4.4 Als Make or Buy besluit om de vordering van niet betaalde facturen over te dragen aan een incassobureau, zijn alle kosten en vervolgcosten voor rekening van Opdrachtgever.

### 2. Ontvangst goederen en Voorraad

2.1 Opdrachtgever laat producten afleveren op het door Make or Buy opgegeven adres onder vermelding van de bedrijfsnaam van Opdrachtgever. Voor leveringen van 5 pallets en meer moet de vervoerder een dag en eventueel een tijdstip van aflevering overeenkomen met Make or Buy.

2.2 Make or Buy kan weigeren een zending in ontvangst te nemen, bijvoorbeeld in de volgende gevallen:

- Beschadigde, lekkende of geopende verpakkingen
- Ondeugdelijke verpakkingen of palletstapeling
- Verplichte betaling bij aflevering
- Niet aangemelde levering van 5 pallets en meer

Make or Buy is niet aansprakelijk voor gevolgen, van welke aard dan ook, van een geweigerde zending.

### 2.3 Make or Buy hanteert de volgende procedure bij toelieferingen:

2.3.1 De paklijst van de vervoerder wordt gecontroleerd op basis van de grootste verpakkingseenheden zoals vermeld op de vervoersdocumenten van de vervoerder. Make or Buy is niet verantwoordelijk voor ontvangst van verpakkingseenheden waarvoor de ontvangst niet is geaccordeerd (getekend).

2.3.2 De geleverde verpakkingseenheden worden gecontroleerd op duidelijk zichtbare uitwendige schade. Als er schade geconstateerd wordt, wordt dit aan Opdrachtgever gecommuniceerd en vermeld op de vervoersdocumenten van vervoerder. Als de schade niet duidelijk zichtbaar is of pas later opgemerkt wordt, wordt de schade gemeld aan Opdrachtgever. Make or Buy is in alle gevallen niet verantwoordelijk voor schade aan de producten van Opdrachtgever.

2.3.3 Binnengekomen producten worden door Make or Buy geteld. Bij toelevering van producten gesorteerd in omverpakking, wordt het aantal aangehouden zoals door de fabrikant op de omverpakking of begeleidende pakbon is weergegeven. De inhoud wordt niet nageteld, tenzij op verzoek van Opdrachtgever. Bij levering in mix-dozen wordt de inhoud nageteld.

2.3.4 Als het aantal ontvangen producten door Opdrachtgever wordt betwist dient dit binnen 2 werkdagen na ontvangst aan Make or Buy te worden doorgegeven. Andere door ons geconstateerde onregelmatigheden zoals ontvangst van onbekende producten worden door Make or Buy per email aan Opdrachtgever gemeld.

2.4 Make or Buy is niet verantwoordelijk voor de kwaliteit van de geleverde goederen of voorraadverschillen lager dan 1%, gemeten als percentage van de totale voorraad. Bij een voorraadverschil van 1% en hoger dient aangetoond te worden dat het veroorzaakt is door bewust roekeloos handelen van Make or Buy.

2.5 Make or Buy zal de goederen van Opdrachtgever op een dusdanige wijze opslaan dat schade bij calamiteiten zoveel als mogelijk wordt voorkomen, doch Make or Buy kan niet aansprakelijk worden gesteld voor ontstane schade aan producten of vervolgschade, tenzij Opdrachtgever bewijst dat er sprake is van bewuste roekeloosheid van Make or Buy.

2.6 Goederen van Opdrachtgever in opslag bij Make or Buy zijn niet standaard verzekerd. Verzekering wordt als optie aangeboden tegen nader overeen te komen tarieven en voorwaarden.

### **3. Orderverwerking en verzending**

3.1 De wijze van verwerking van orders en retouren, de gebruikte materialen en overige werkzaamheden zijn omschreven in de overeenkomst met Opdrachtgever. Voor andere dan in de overeenkomst omschreven werkzaamheden worden aparte tarieven en voorwaarden overeengekomen.

3.2 Ten aanzien van alle orders geldt met betrekking tot verzending dat Make or Buy uitsluitend optreedt als expediteur in de zin van art. 8:60 BW. Op expeditiewerkzaamheden zijn de Nederlandse Expeditievoorwaarden (Fenex) 2004 van toepassing, met uitsluiting van de arbitrageclausule, waarbij bij toepassing daarvan de onderhavige voorwaarden in de Overeenkomst prevaleren. Make or Buy is in die zin niet verantwoordelijk voor schade of vervolgschade aan Opdrachtgever of aan derden overkomen als die schade het gevolg is van onregelmatigheden, ontstaan bij de aanlevering, het vervoer of de aflevering van de producten van Opdrachtgever.

3.3 Make or Buy is niet verantwoordelijk voor schade aan of vermissing van de goederen van Opdrachtgever vanaf het moment van overdracht van de goederen aan een transporteur zoals bijvoorbeeld, maar niet beperkt tot: pakketdienst, postbedrijf, transportbedrijf of koerier, al of niet door Make or Buy aangewezen. Als moment van overdracht geldt het moment dat de order de status “klaar voor verzenden” heeft in het door Make or Buy gebruikte automatiseringssysteem (WMS). Voor orders die afgehaald worden laat Make or Buy een afhaalbewijs ondertekenen door de afhalende partij.

3.4 In geval van schade aan of vermissing van de goederen van Opdrachtgever, ontstaan na overdracht aan een transporteur, treedt Make or Buy op als intermediair tussen de transporteur en Opdrachtgever voor wat betreft het opvragen van de oorzaak van de schade of vermissing en initiëren van een onderzoek.

3.4.1 Bij schade of vermissing als gevolg van aantoonbaar falen van de transporteur zal Make or Buy op verzoek van Opdrachtgever een claim indienen, waarbij Opdrachtgever de verplichting heeft om alle redelijke medewerking te verlenen. Make or Buy is niet verantwoordelijk voor het al of niet toekennen van de claim.

3.4.2 Bij schade of vermissing als gevolg van aantoonbaar falen van Make or Buy is Make or Buy verantwoordelijk voor de kosten van de vervangingswaarde van de goederen tot een maximum van € 250, = per gebeurtenis.

3.4.3 Als niet aangetoond kan worden dat de schade of vermissing het gevolg is van falen van de transporteur of Make or Buy is de schade niet verhaalbaar.

3.5 Goederen zijn na overdracht aan een transporteur niet verzekerd voor schade en/of vermissing, anders dan vermeld in de standaard voorwaarden van de transporteur, welke op te vragen zijn door Opdrachtgever. Uitdrukkelijk op verzoek van Opdrachtgever én mits de transporteur dat aanbiedt kan een extra verzekering worden afgesloten.

#### **4. Automatisering**

4.1 Make or Buy zorgt voor een stabiel werkend WMS inclusief de door Make or Buy gerealiseerde koppelingen en maatwerk oplossingen gemaakt voor Opdrachtgever.

4.1.1 In geval van updates van de door Opdrachtgever gebruikte software, waarbij de update van invloed is of kan zijn op de door Make or Buy gerealiseerde koppelingen op de API, is Opdrachtgever verplicht om minimaal 5 werkdagen voor de geplande update dit bij Make or Buy aan te vragen. Make or Buy is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van onaangekondigde software updates.

4.1.2 In bijzondere gevallen staat Make or Buy toe dat een koppeling door Opdrachtgever wordt gerealiseerd, echter onder strikte regie van Make or Buy en specifiek overeengekomen voorwaarden.

#### 4.2 Support en klantenservice.

Voor vragen van operationele aard en over de klantenportal dient Opdrachtgever de Make or Buy medewerkers in het magazijn te benaderen via de reguliere klantenservice tijdens kantooruren.

Voor technische vragen en melding van storingen in de systemen en daarmee de door Make or Buy gerealiseerde koppelingen en maatwerk oplossingen beschikt Make or Buy over een afdeling IT-Support.

- 4.2.1 IT-Support werkzaamheden zijn inbegrepen in de maandelijkse tarieven voor gebruik van de systemen van Make or Buy, voor zover in de Overeenkomst vermeld, indien betrekking hebbende op:
- onderhoud en beheer van de door Make or Buy gerealiseerde koppelingen en maatwerk oplossingen
  - storingen voor zover veroorzaakt aan de zijde van de systemen van Make or Buy, de door Make or Buy gerealiseerde koppelingen of maatwerk oplossingen
  - (her)inrichting van de door Make or Buy gerealiseerde koppelingen na een update van de software van de systemen van Opdrachtgever voor zover het een generieke update betreft van standaard en algemeen beschikbare webwinkel software.
  - functionele uitleg over het WMS, de door Make or Buy gerealiseerde koppelingen en maatwerk oplossingen
  - uitleg over aanvullende functionaliteiten van het WMS, beschikbare koppelingen of maatwerk mogelijkheden.

- 4.2.2 IT-Support werkzaamheden op verzoek van Opdrachtgever in alle andere gevallen dan in artikel 4.2.1 genoemd, zijn niet inbegrepen in de tarieven, en worden op basis van een uurtarief doorberekend. Het aantal gefactureerde uren is gebaseerd op registratie in een ticketsysteem met alle verzoeken door Opdrachtgever gedaan per email aan [support@makeorbuy.nl](mailto:support@makeorbuy.nl) of rechtstreeks telefonisch met IT-Support.

Hieronder vallen onder meer - doch niet beperkt tot – de volgende werkzaamheden:

- beantwoording van vragen over en/of bieden van een oplossing voor een storing of incorrecte doorgave van gegevens waarvan de oorzaak blijkt te liggen buiten de systemen van Make or Buy, de door Make or Buy gerealiseerde koppelingen of maatwerk oplossingen
- ondersteuning bij de (her)inrichting van de software van Opdrachtgever ten aanzien van de door Make or Buy aangeboden functionaliteiten in de koppelingen en systemen
- ondersteuning, onderhoud, herinrichting na updates of oplossing van storingen, ontstaan bij of door Opdrachtgever zelf ontwikkelde koppelingen zoals bedoeld in artikel 4.1.2
- koppelingen of andere werkzaamheden na een update aan de zijde van Opdrachtgever bij maatwerk oplossingen, door Opdrachtgever zelf tot stand gebrachte koppelingen of andere door Opdrachtgever gebruikte software voor zover niet vallende onder de webwinkel software zoals bedoeld in artikel 4.2.1.c.
- corrigerende werkzaamheden bij het niet correct opvolgen van instructies van Make or Buy bij een update aan de zijde van Opdrachtgever, of bij de door Make or Buy doorgevoerde wijzigingen in de door Make or Buy gerealiseerde koppelingen of maatwerk oplossingen.
- werkzaamheden als gevolg van door Opdrachtgever aangebrachte wijzigingen in of aanvullingen aan de door Opdrachtgever gebruikte software of systemen zonder dat hierover met Make or Buy overleg heeft plaatsgevonden

- 4.2.3 Vragen aan de klantenservice zijn in alle redelijkheid inbegrepen in de tarieven.

4.4 IT-Support zal storingen in het WMS, de door Make or Buy gerealiseerde koppelingen en het maatwerk voor Opdrachtgever in behandeling nemen binnen een termijn die passend is bij de ernst en impact van de storing. De termijn waarop een oplossing beschikbaar is, is afhankelijk van de aard van het probleem. Als het probleem een adequate orderverwerking binnen het overeengekomen Service Level Agreement belemmert zal getracht worden een passend alternatief aan te bieden, binnen de mogelijkheden voorhanden. Voor de structurele oplossing van de ontstane storing zullen Make or Buy en opdrachtgever in gesprek treden over mogelijke aanpassingen van de koppeling en de daaruit voortvloeiende kosten.

4.5 Opdrachtgever kan IT-Support verzoeken tot het maken van maatwerk oplossingen voor bestaande of nieuwe functionaliteiten in onze systemen, koppelingen of andere IT-diensten. In die gevallen worden de kosten op basis van offerte doorberekend.

## **5. Aansprakelijkheid**

5.1 Make or Buy is niet aansprakelijk voor schade uit welke oorzaak dan ook aan de Opdrachtgever of aan derden overkomen, in verband met de door Make or Buy geleverde goederen of verleende diensten, daaronder begrepen schade aan de betreffende goederen zelf, boven de gefactureerde waarde van het geleverde goed of de verleende dienst waarbij de vermoedelijke schade is ontstaan.

5.2 Make or Buy biedt aan Opdrachtgever de mogelijkheid om gebruik te maken van de diensten van samenwerkingspartners van Make or Buy. Opdrachtgever gaat zelf een verbintenis aan met een dergelijke samenwerkingspartner. Make or Buy kan nooit aansprakelijk worden gehouden voor (indirecte) schade ontstaan uit of als gevolg van een door een samenwerkingspartner gedaan aanbod en/of de in dat kader afgesloten overeenkomst en/of de geleverde diensten van de samenwerkingspartner.

5.3 Make or Buy is niet aansprakelijk voor schade, vervolgschade of kosten uit welke oorzaak dan ook aan Opdrachtgever of aan derden overkomen, ontstaan als gevolg van onvolkomenheden in, of uitval van het door Make or Buy gebruikte automatiseringssysteem (WMS) en de door Make or Buy gerealiseerde koppelingen of maatwerk oplossingen.

5.4 In geval van overmacht is Make or Buy gerechtigd elke order te annuleren of op te schorten.

- 5.4.1 Indien de overmacht naar oordeel van Make or Buy van tijdelijke aard is, heeft Make or Buy het recht haar prestaties op te schorten totdat de overmachtssituatie is opgeheven. Opdrachtgever is niet gerechtigd in een dergelijk geval de overeenkomst te ontbinden.
- 5.4.2 Indien Make or Buy van mening is dat de overmachtssituatie van blijvende aard is, zal Make or Buy zulks schriftelijk aan de opdrachtgever mededelen en zal de overeenkomst door die schriftelijke mededeling zonder gerechtelijke tussenkomst ontbonden zijn.
- 5.4.3 Onder overmacht is onder meer – doch niet beperkt tot – verstaan: brand, uitval van stroom of internetverbinding, uitval van apparatuur of netwerk, weersomstandigheden, werkstaking, het niet meer verkrijgbaar zijn en/of stagnatie in de aanvoer en/of belemmering in het vervoer van de goederen en andere belemmeringen, zowel van buiten als binnen het bedrijf optredend.
- 5.4.4 In geval van annulering of opschorting als in hiervoor bedoeld kan Opdrachtgever geen recht doen gelden op enige schadevergoeding.

## **6. Beëindiging**

6.1 Bij opschorting zoals bedoeld in Artikel 1.4 heeft Make or Buy het recht om de overeenkomst op elk moment tijdens de opschorting de overeenkomst direct en zonder opzegtermijn eenzijdig te beëindigen, zonder daarbij aansprakelijk te zijn voor enige vorm van schade toegebracht aan Opdrachtgever of derden.

6.2 Als Opdrachtgever in surseance van betaling of faillissement geraakt heeft Make or Buy het recht om de overeenkomst direct en zonder opzegtermijn eenzijdig te beëindigen. De overeengekomen tarieven voor opslag en andere vaste kosten blijven vanaf dat moment van kracht en facturabel. Zolang Opdrachtgever of de wettelijke vertegenwoordiger niet aan alle bestaande en lopende, nog te factureren, betalingsverplichtingen heeft voldaan, heeft Make or Buy het recht van pand en retentie op de goederen van Opdrachtgever.

6.3 In alle gevallen van beëindiging van de overeenkomst zal Make or Buy de kosten die gemaakt worden om de restvoorraad van Opdrachtgever verzendklaar te maken, alsmede alle daarvoor gebruikte materialen doorberekenen aan Opdrachtgever. Eventuele kosten voor vervoer van de restvoorraad naar een door Opdrachtgever opgegeven adres worden eveneens doorberekend. Al deze kosten worden samen met de nog te factureren geleverde diensten op grond van de overeenkomst of als gevolg van separaat gemaakte afspraken direct gefactureerd als de restvoorraad gereed staat. Voordat de goederen aan Opdrachtgever verzonden, opgehaald worden door of in opdracht van Opdrachtgever, dienen alle openstaande facturen betaald te zijn. Als Opdrachtgever de restvoorraad niet wenst terug te nemen of als niet binnen 6 maanden na verzending van de laatste order de restvoorraad is opgevraagd door Opdrachtgever of haar juridische vertegenwoordigers behouden wij ons het recht voor om die voorraad te vernietigen of van de hand te doen waarbij de opbrengsten ten goede komen aan Make or Buy.

6.4 Als Make or Buy in surseance van betaling of faillissement geraakt of tot vrijwillige bedrijfsbeëindiging overgaat is de werkelijke en actuele voorraad van Opdrachtgever direct door Opdrachtgever opeisbaar mits aan de lopende betalingsverplichtingen is voldaan.

## **7. Geschillen**

7.1 Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

7.2 Eventuele geschillen ten aanzien van een gesloten overeenkomst of deze algemene voorwaarden worden behandeld door de rechtbank in Den Bosch.

## **8. Bestandsuitwisseling**

8.1 Indien partijen over en weer persoonsgegevens uitwisselen, staan zij er ten opzichte van elkaar voor in dat ten aanzien van die persoonsgegevens is voldaan aan de toepasselijke wet- en regelgeving met betrekking tot de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de klanten van Opdrachtgever (waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) of General Data Protection Regulation (GDPR)) en dat de verstrekking en bewerking van voormelde gegevens door de andere partij is toegestaan onder deze regelgeving. De verstreckende Partij vrijwaart de verkrijgende Partij voor aanspraken van derden die ontstaan als gevolg van het feit dat er niet is voldaan aan de hiervoor genoemde regelgeving.

8.2 Make or Buy staat ervoor in dat zij passende, technische en organisatorische maatregelen heeft genomen om de persoonsgegevens van klanten van Opdrachtgever te beveiligen tegen verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking. Deze maatregelen zijn er mede op gericht om onnodige verzameling en verdere verwerking van persoonsgegevens te voorkomen.

8.3 Partijen komen overeen nadere afspraken omtrent de uitwisseling van persoonsgegevens vast te leggen in een verwerkersovereenkomst. Deze bewerkersovereenkomst zal door Opdrachtgever worden opgesteld en op eerste verzoek van Opdrachtgever door Make or Buy worden ondertekend.

## **9. Geheimhouding**

9.1 Indien en voor zover bij de uitvoering van de overeenkomst vertrouwelijke informatie van een der partijen ter kennis komt van de andere partij zal de andere partij deze informatie enkel en alleen gebruiken voor het uitvoeren van de overeenkomst en toegang tot de informatie beperken tot derden die daarvan voor dat doel kennis moeten nemen. Partijen staan ervoor in dat derden verplicht zullen zijn tot geheimhouding van de vertrouwelijke informatie.

9.2 Partijen verplichten zich over en weer vertrouwelijke informatie, waaronder – maar niet gelimiteerd tot – product-, markt-, concurrentie, klant -, en bedrijfsgegevens die de andere partij betreffen op generlei wijze aan derden kenbaar te maken, tenzij deze informatie – zonder dat dit veroorzaakt is doordat de onderhavige geheimhoudingsverplichting is geschonden – van algemene bekendheid is. Partijen zullen deze informatie uitsluitend gebruiken in het kader van de uitvoering van hun wederzijdse contractuele verplichtingen.

9.3 Een partij zal aan derden alleen mededeling doen over de inhoud van de overeenkomst indien hiervoor van de andere partij vooraf schriftelijk toestemming is verkregen.

## **10. Overig**

10.1 Deze overeenkomst en de hierbij behorende bijlagen vormen de gehele overeenkomst tussen partijen met betrekking tot het onderwerp van deze overeenkomst en treden in de plaats van alle eerdere, mondelinge dan wel schriftelijke, overeenkomsten, afspraken en mededelingen tussen partijen met betrekking tot het onderwerp van de overeenkomst. Mondelinge mededelingen, toezeggingen of afspraken hebben geen rechtskracht, tenzij deze schriftelijk of elektronisch zijn bevestigd door de daartoe bevoegde vertegenwoordigers van partijen. Algemene leverings- of betalingsvoorwaarden, dan wel andere algemene of bijzondere voorwaarden van partijen en of derden, anders dan die aangeduid worden in deze overeenkomst, zijn niet van toepassing op de overeenkomst.

10.2 Verplichtingen welke naar hun aard bestemd zijn om ook na beëindiging van de overeenkomst voort te duren, blijven na beëindiging van de overeenkomst, op welke grondslag dan ook, bestaan.

10.3 Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen, is Make or Buy niet gerechtigd om één of meer van zijn rechten en/of verplichtingen onder de overeenkomst te bezwaren of aan een derde over te dragen.

10.4 Wijziging van en/of aanvullingen op de overeenkomst zijn eerst geldig indien en voor zover zij schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen en de afspraken zijn ondertekend door de bevoegde vertegenwoordigers van partijen. Volledigheidshalve: prijsvoorstellen e.d. vallen niet onder dit artikel en kunnen per e-mail worden geaccordeerd.

10.5 Partijen zullen bij de uitvoering van de overeenkomst te allen tijde rekening houden met de gerechtvaardigde (bedrijfs)belangen van de andere partij en zich onthouden van gedragingen welke de andere partij kunnen schaden in materiële of immateriële zin.

10.6 Ongeacht of de overeenkomst daadwerkelijk wordt uitgevoerd, zal elk der partijen alle kosten dragen die aan haar zijde zijn opgekomen in verband met de voorbereiding en het sluiten van de overeenkomst.

10.7 Indien enige bepaling van de overeenkomst naar het oordeel van de bevoegde rechter ongeldig of onuitvoerbaar is, zullen de overige bepalingen volledig van kracht blijven. Partijen zullen te goeder trouw onderhandelen en trachten tot overeenstemming te komen over een uitvoerbare alternatieve bepaling teneinde de bepaling die als ongeldig of onuitvoerbaar werd aangemerkt te vervangen.