

ALGEMENE VOORWAARDEN **versie 2.0 - augustus 2026**

bottleneck-it B.V.

ARTIKEL 1 – DEFINITIES

In deze Algemene Voorwaarden worden de volgende begrippen gebruikt:

1. Algemene Voorwaarden: deze algemene voorwaarden.
2. bottleneck-it: bottleneck-it B.V., gevestigd aan Copernicuslaan 35 J (6716BM) te Ede, KvK-nummer 75403528.
3. Opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die een Overeenkomst sluit met bottleneck-it.
4. Content: alle sjablonen, templates, visualisaties, infographics, documentatie en overige (digitale) inhoud die door of namens bottleneck-it in het kader van de Dienstverlening worden ontwikkeld, ingezet of ter beschikking gesteld.
5. Consultancy: de begeleidings- en advieswerkzaamheden die bottleneck-it uitvoert in het kader van de Dienst.
6. Dienst(en): de door bottleneck-it aan Opdrachtgever te leveren diensten op het gebied van IT-advies, bestaande uit Consultancy en/of het ter beschikking stellen van Content, al dan niet geleverd op afroep-, project- of abonnementsbasis.
7. Overeenkomst: de schriftelijke (of elektronische) overeenkomst tussen bottleneck-it en Opdrachtgever, inclusief eventuele bijlagen, waarin de te leveren Dienst nader is omschreven.
8. Partijen: bottleneck-it en Opdrachtgever gezamenlijk.

ARTIKEL 2 – TOEPASSELIJKHEID EN WERKINGSSFEER

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, Overeenkomsten en werkzaamheden waarbij bottleneck-it Diensten levert aan Opdrachtgever, alsmede op alle vervolg- en aanvullende opdrachten en verdere (rechts)handelingen tussen Partijen.
2. De toepasselijkheid van door Opdrachtgever gehanteerde (algemene) voorwaarden wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
3. Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden zijn uitsluitend geldig indien en voor zover deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen en gelden uitsluitend voor de betreffende Overeenkomst.
4. Indien bepalingen in de Overeenkomst afwijken van deze Algemene Voorwaarden, prevaleren de bepalingen uit de Overeenkomst.
5. Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden nietig of vernietigbaar blijkt te zijn, laat dit de geldigheid van de overige bepalingen onverlet. Partijen treden in dat geval in overleg om een vervangende bepaling overeen te komen die de strekking en het doel van de oorspronkelijke bepaling zo dicht mogelijk benadert.

ARTIKEL 3 – TOTSTANDKOMING VAN DE OVEREENKOMST

1. Alle aanbiedingen en offertes van bottleneck-it zijn vrijblijvend en geldig gedurende 30 dagen na dagtekening, tenzij schriftelijk anders is vermeld.

2. De Overeenkomst komt tot stand op het moment dat Opdrachtgever een offerte of opdrachtbevestiging van bottleneck-it schriftelijk of digitaal aanvaardt, dan wel op het moment dat bottleneck-it feitelijk aanvangt met de uitvoering van de Diensten.
3. Alle opdrachten worden uitsluitend aanvaard en uitgevoerd door bottleneck-it. De toepasselijkheid van de artikelen 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
4. Wijzigingen en/of aanvullingen op de Overeenkomst zijn uitsluitend bindend indien deze schriftelijk tussen Partijen zijn overeengekomen.

ARTIKEL 4 – AARD EN OMVANG VAN DE DIENSTEN

1. bottleneck-it biedt Opdrachtgever de volgende categorieën Diensten aan, welke nader gespecificeerd worden in de Overeenkomst:
 - a. Consultancy op afroep (Regie): Begeleidings- en advieswerkzaamheden die op flexibele basis worden uitgevoerd en achteraf of tussentijds worden gefactureerd op basis van het werkelijk bestede aantal uren conform het geldende uurtarief van bottleneck-it;
 - b. Consultancy op projectbasis: Begeleidings- en advieswerkzaamheden die worden uitgevoerd op basis van een vooraf vastgestelde projectomvang, planning en/of vaste prijs (fixed price), zoals nader omschreven in de Overeenkomst;
 - c. Content: Het ter beschikking stellen, ontwikkelen of licentiëren van sjablonen, templates, visualisaties, infographics en/of overige IT-gerelateerde documentatie en materialen.
2. Losse of aanvullende Diensten worden steeds op basis van een afzonderlijke Overeenkomst of schriftelijke opdrachtbevestiging overeengekomen.
3. bottleneck-it voert haar Diensten uit naar beste inzicht en vermogen, in overeenstemming met de eisen van goed vakmanschap. Tenzij in de Overeenkomst uitdrukkelijk en schriftelijk een specifiek resultaat is gegarandeerd, betreffen alle verbintenissen van bottleneck-it uitsluitend inspanningsverbintenissen.
4. bottleneck-it is gerechtigd bij de uitvoering van haar Diensten derden in te schakelen. Zij blijft daarbij het aanspreekpunt voor Opdrachtgever en draagt zorg voor een zorgvuldige selectie van deze derden. Eventuele meerkosten voor de inzet van derden worden vooraf afgestemd met Opdrachtgever en kunnen aan Opdrachtgever worden doorbelast.
5. bottleneck-it garandeert niet dat de uitvoering van de Diensten of de geleverde Content leidt tot het behalen van specifieke, door Opdrachtgever beoogde (commerciële of operationele) doelstellingen.

ARTIKEL 5 – VERPLICHTINGEN VAN DE OPDRACHTGEVER

1. Opdrachtgever zorgt tijdig voor alle informatie, medewerking en toegang die bottleneck-it redelijkerwijs nodig heeft voor een goede uitvoering van de Diensten. Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de door hem verstrekte gegevens. Schade voortvloeiend uit onjuiste of onvolledige informatie komt voor rekening van Opdrachtgever.
2. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het juiste gebruik van de Diensten en voor het daadwerkelijk implementeren en opvolgen van adviezen en aanbevelingen van bottleneck-it. Het nalaten hiervan ontslaat bottleneck-it van iedere aansprakelijkheid voor daarmee samenhangende schade.
3. Opdrachtgever meldt een (vermoeden van een) beveiligingsincident dat betrekking heeft op de Diensten onverwijld schriftelijk aan bottleneck-it.

4. Opdrachtgever gebruikt de Diensten uitsluitend in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving, deze Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst. Opdrachtgever gebruikt Content uitsluitend voor eigen interne bedrijfsvoering en deelt toegangsgegevens of materialen niet met derden buiten de eigen organisatie.

ARTIKEL 6 – TARIEVEN EN BETALING

1. Alle door bottleneck-it genoemde prijzen en tarieven zijn in euro's en exclusief btw en eventuele andere overheidsheffingen.
2. bottleneck-it is gerechtigd haar tarieven jaarlijks per 1 januari aan te passen. De prijsaanpassing bedraagt maximaal de stijging van de consumentenprijsindex (CPI) van het CBS (reeks alle huishoudens), met een maximum van 5%. Aanpassingen worden uiterlijk één (1) maand vóór de ingangsdatum schriftelijk aan Opdrachtgever medegedeeld.
3. Indien de dienstverlening door bottleneck-it structureel wijzigt of uitbreidt, is bottleneck-it gerechtigd aanvullende dienstverlening tegen aanvullende vergoedingen aan te bieden.
4. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, dient Opdrachtgever facturen te voldoen binnen 14 dagen na factuurdatum, zonder enige opschorting, korting, verrekening of inhouding.
5. Indien Opdrachtgever niet binnen de betalingstermijn betaalt, is hij van rechtswege in verzuim zonder dat een nadere ingebrekestelling is vereist. Vanaf dat moment is Opdrachtgever over het openstaande bedrag de wettelijke handelsrente (art. 6:119a BW) verschuldigd, alsmede alle buitengerechtelijke en gerechtelijke incassokosten.
6. Indien Opdrachtgever ook na betalingsherinnering in gebreke blijft, heeft bottleneck-it het recht de uitvoering van haar Diensten (en/of de toegang tot Content) direct op te schorten totdat al hetgeen verschuldigd is volledig is voldaan.

ARTIKEL 7 – LOOPTIJD, OPZEGGING EN OVERDRACHT

1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor de duur zoals daarin is bepaald. Indien geen specifieke duur is vastgelegd, wordt de Overeenkomst geacht te zijn aangegaan voor onbepaalde tijd.
2. Na het verstrijken van een overeengekomen bepaalde looptijd wordt de Overeenkomst stilzwijgend verlengd voor onbepaalde tijd, tenzij een der Partijen de Overeenkomst schriftelijk opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van twee (2) maanden voor het einde van de lopende termijn.
3. Tussentijdse beëindiging van een Overeenkomst voor bepaalde tijd door Opdrachtgever is slechts mogelijk met voorafgaande schriftelijke instemming van bottleneck-it. Opdrachtgever is in dat geval een vergoeding verschuldigd ter hoogte van ten minste de gedeerde omzet over de resterende oorspronkelijke looptijd van de Overeenkomst.
4. bottleneck-it is gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een gelieerde onderneming, groepsmaatschappij of een derde partij in het kader van een (gedeeltelijke) bedrijfsovername of herstructurering. Opdrachtgever verleent hiervoor bij het aangaan van de Overeenkomst reeds nu voor alsdan haar onherroepelijke toestemming.
5. Het is Opdrachtgever niet toegestaan haar rechten en/of verplichtingen uit de Overeenkomst aan een derde over te dragen zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van bottleneck-it. Aan deze toestemming kunnen voorwaarden worden verbonden.

ARTIKEL 8 – BEËINDIGING DOOR BOTTLENECK-IT

1. bottleneck-it is bevoegd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te ontbinden of op te zeggen, zonder dat een ingebrekestelling is vereist, indien:

- a. Opdrachtgever (voorlopige) surseance van betaling heeft aangevraagd of gekregen, faillissement is aangevraagd of Opdrachtgever in staat van faillissement is verklaard, dan wel haar onderneming wordt ontbonden of geliquideerd;
 - b. Opdrachtgever in verzuim verkeert met betrekking tot haar betalingsverplichtingen;
 - c. Er sprake is van een (voorgenomen) wijziging in de zeggenschap over Opdrachtgever, een fusie of splitsing;
 - d. Opdrachtgever ernstig tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen en dit verzuim niet heeft hersteld binnen 14 dagen na een schriftelijke ingebrekestelling.
2. Bij beëindiging op grond van dit artikel is bottleneck-it nimmer gehouden tot enige schadevergoeding of compensatie aan Opdrachtgever.
3. Na beëindiging van de Overeenkomst vervalt het recht op gebruik van en de toegang tot de Content met onmiddellijke ingang.

ARTIKEL 9 – INTELLECTUELE EIGENDOM

1. Alle intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de Content, documentatie, sjablonen, templates, methodieken, rapporten en overige door bottleneck-it ontwikkelde of ter beschikking gestelde materialen berusten uitsluitend bij bottleneck-it of haar licentiegevers.
2. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de niet-exclusieve, niet-overdraagbare gebruiksrechten die in deze Algemene Voorwaarden of de Overeenkomst uitdrukkelijk worden verleend voor de duur van de Overeenkomst.
3. bottleneck-it heeft het recht de kennis en niet-vertrouwelijke inzichten die voortvloeien uit de uitvoering van de Dienst voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie van Opdrachtgever aan derden wordt geopenbaard.

ARTIKEL 10 – VERTROUWELIJKHEID

1. Partijen behandelen alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de Overeenkomst van elkaar ontvangen als strikt geheim. Vertrouwelijke informatie wordt niet aan derden verstrekt zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de verstreckende Partij.
2. Informatie geldt als vertrouwelijk indien dit expliciet is aangeduid of indien dit voortvloeit uit de aard van de informatie. Deze verplichting geldt eveneens voor werknemers en door Partijen ingeschakelde derden.
3. De geheimhoudingsverplichting geldt niet voor informatie waarvan de ontvangende Partij kan aantonen dat deze:
 - a. reeds van algemene bekendheid was voorafgaand aan de ontvangst;
 - b. van algemene bekendheid is geworden zonder toedoen van de ontvangende Partij;
 - c. rechtmatig is verkregen van een derde die niet gebonden is aan geheimhouding;
 - d. zelfstandig is ontwikkeld zonder gebruik te maken van de vertrouwelijke informatie; of
 - e. op grond van een wettelijk voorschrift of rechterlijk bevel moet worden geopenbaard. In dat geval informeert de ontvangende Partij de verstreckende Partij voorafgaand en zo spoedig mogelijk schriftelijk.
4. De geheimhoudingsverplichting blijft van kracht gedurende een periode van twee (2) jaar na beëindiging van de laatste tussen Partijen gesloten Overeenkomst.

ARTIKEL 11 – PRIVACY EN GEGEVENSBESCHERMING

1. bottleneck-it verwerkt persoonsgegevens in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en overige toepasselijke privacywetgeving.
2. Voor zover bottleneck-it in het kader van de uitvoering van de Dienst persoonsgegevens verwerkt ten behoeve van Opdrachtgever als verwerkingsverantwoordelijke, is de Algemene Verwerkersovereenkomst van bottleneck-it van toepassing (te raadplegen via www.bottleneck-it.nl), tenzij expliciet een klantspecifieke verwerkersovereenkomst is ondertekend.
3. De wijze waarop bottleneck-it omgaat met persoonsgegevens is nader omschreven in de privacyverklaring, te raadplegen via www.bottleneck-it.nl.

ARTIKEL 12 – AANSPRAKELIJKHEID

1. bottleneck-it is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade die het rechtstreekse en uitsluitende gevolg is van een toerekenbare tekortkoming (wanprestatie) in de nakoming van de Overeenkomst.
2. Aansprakelijkheid van bottleneck-it voor indirecte schade — waaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, gemiste kansen, bedrijfsstagnatie, reputatieschade, verlies of beschadiging van gegevens, of schade als gevolg van cyberincidenten — is uitdrukkelijk uitgesloten.
3. bottleneck-it is nimmer aansprakelijk voor schade die het gevolg is van:
 - a. het verstrekken van onjuiste of onvolledige informatie door Opdrachtgever;
 - b. het niet, niet tijdig of onjuist opvolgen door Opdrachtgever van door bottleneck-it verstrekte adviezen of aanbevelingen;
 - c. gebruik van de Dienst of Content in strijd met de Overeenkomst of deze Algemene Voorwaarden.
4. De totale aansprakelijkheid van bottleneck-it per schadeveroorzakende gebeurtenis (waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis) is beperkt tot het bedrag dat Opdrachtgever in de zes (6) maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis aan bottleneck-it heeft betaald op grond van de Overeenkomst (exclusief btw), met een absoluut maximum van het bedrag dat in het betreffende geval door de aansprakelijkheidsverzekeraar van bottleneck-it wordt uitgekeerd.
5. De aansprakelijkheidsbeperkingen in dit artikel vervallen indien en voor zover de schade het rechtstreekse gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van bottleneck-it.

ARTIKEL 13 – OVERMACHT

1. bottleneck-it is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien zij daartoe wordt gehinderd als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt in ieder geval verstaan: storingen in telecommunicatie- of internetinfrastructuur, cyberaanvallen, overheidsmaatregelen, stroomstoringen, natuurrampen, pandemieën en tekortkomingen van toeleveranciers van bottleneck-it.
2. Indien een overmachtsituatie langer dan 60 achtereenvolgende dagen duurt, hebben beide Partijen het recht de Overeenkomst schriftelijk te beëindigen. Hetgeen reeds op grond van de Overeenkomst is gepresteerd, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat bottleneck-it tot enige aanvullende schadevergoeding is gehouden.

ARTIKEL 14 – KLACHTEN

1. Klachten over de uitvoering van de Dienst moeten zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na ontdekking van het gebrek, gedetailleerd en schriftelijk worden gemeld bij bottleneck-it.
2. bottleneck-it bevestigt de ontvangst van de klacht en streeft er naar deze binnen een redelijke termijn inhoudelijk te behandelen conform de klachtenprocedure (te raadplegen via www.bottleneck-it.nl).
3. Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting van Opdrachtgever nimmer op.

ARTIKEL 15 – TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLEN

1. Op de Overeenkomst en alle daaruit voortvloeiende rechtsbetrekkingen tussen Partijen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Geschillen zullen in eerste instantie in goed overleg tussen Partijen worden opgelost.
3. Indien een geschil niet in onderling overleg kan worden opgelost, zal dit uitsluitend worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de Rechtbank Gelderland (locatie Arnhem), tenzij bottleneck-it ervoor kiest het geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter van de woon- of vestigingsplaats van Opdrachtgever.

ARTIKEL 16 – WIJZIGINGEN IN DE ALGEMENE VOORWAARDEN

1. bottleneck-it behoudt zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.
2. Gewijzigde voorwaarden worden uiterlijk 30 dagen voor de beoogde ingangsdatum schriftelijk of per e-mail aan Opdrachtgever bekendgemaakt.
3. Indien Opdrachtgever niet binnen 30 dagen na de bekendmaking schriftelijk bezwaar maakt tegen de gewijzigde voorwaarden, worden deze geacht door Opdrachtgever te zijn aanvaard. Indien Opdrachtgever tijdig bezwaar maakt, blijven de oorspronkelijke voorwaarden van kracht, dan wel treedt bottleneck-it in overleg om tot een passende oplossing te komen.