



# BLUEBLOOD

## **ALGEMENE VERKOOP- EN LEVERINGSVOORWAARDEN BLUEBLOOD B.V.**

### **1. Definities**

- 1.1 Opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met Blueblood B.V. (bekend bij de kamer van koophandel onder: Blueblood B.V. BV, kvk nr: 72752785 een Overeenkomst aangaat.
- 1.2 Algemene Voorwaarden: de algemene verkoop- en leveringsvoorwaarden van Blueblood B.V.
- 1.3. Uniforme Voorwaarden Horeca: de voorwaarden waarop in Nederland gevestigde horecabedrijven zoals hotels, restaurants, cafés en aanverwante bedrijven (waaronder cateringbedrijven, party-servicebedrijven e.d.), diensten verlenen en overeenkomsten sluiten.
- 1.4. Blueblood B.V.: de vennootschap die deze Algemene Voorwaarden van toepassing verklaart op de Overeenkomst, op iedere offerte die door Blueblood B.V. wordt uitgebracht en/of op iedere rechtshandeling die door/namens Blueblood B.V. wordt verricht.
- 1.5. Diensten: de door Blueblood B.V. aan Opdrachtgever op basis van de Overeenkomst te leveren diensten. Onder Diensten wordt in ieder geval begrepen, maar niet beperkt tot: de verzorging en organisatie op locatie van, voor zowel de zakelijke als particuliere markt, exclusieve evenementen, fairs presentaties en (netwerk) bijeenkomsten.
- 1.6. Locatie: de tussen Opdrachtgever en Blueblood B.V. en de Overeenkomst opgenomen locatie.
- 1.7. Overeenkomst: De getekende opdrachtbevestiging (incl. Algemene Verkoop- en leveringsvoorwaarden) tussen Blueblood B.V. en Opdrachtgever voor de levering van Diensten.
- 1.8. Partijen: Opdrachtgever en Blueblood B.V. of tot de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Blueblood B.V.
- 1.10. Website: een door Blueblood B.V. aangeboden website.
- 1.11. Opties: Opties geplaatst op een datum en locatie zijn twee weken geldig vanaf moment van het vastleggen van de optie. Blueblood B.V. is niet genoodzaakt de (rechts)persoon die de optie vastlegt te verwittigen van het verlopen van een optie.

### **2. Toepassing algemene voorwaarden**

2.1 De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op iedere Overeenkomst, op iedere offerte die door Blueblood B.V. wordt uitgebracht en/of op iedere rechtshandeling die door/namens Blueblood B.V. wordt verricht en maken integraal deel uit van de Overeenkomst tussen Blueblood B.V. en Opdrachtgever. Bij strijd tussen de Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst prevaleert de Overeenkomst, mits deze rechtsgeldig is ondertekend. Opdrachtgever is gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden indien de wijzigingen in de Algemene Voorwaarden resulteren in grote veranderingen aan de commerciële voorwaarden en/ of de risico's voor de opdrachtgever vergroten.

2.2 Blueblood B.V. heeft het recht de Algemene Voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Opdrachtgever al tijdig, tenminste 4 weken voorafgaande aan het evenement, schriftelijk worden geïnformeerd over wijzigingen in de bestaande Overeenkomst. Met het (voortdurend) afnemen van de Diensten door Opdrachtgever na wijziging van de Algemene Voorwaarden wordt Opdrachtgever geacht deze wijziging te hebben aanvaard.



# BLUEBLOOD

2.3 Van de Algemene Voorwaarden of van één of meer in de Algemene Voorwaarden vervatte bepalingen kan slechts schriftelijk in de Overeenkomst tussen Blueblood B.V. en Opdrachtgever worden afgeweken. Blueblood B.V. wijst de toepassing van de enige (algemene) voorwaarden die door Opdrachtgever worden gehanteerd expliciet van de hand.

2.4 De Algemene Voorwaarden zijn niet van toepassing op de opties op de Diensten. Een optie op de Diensten is gedurende een periode van tien werkdagen geldig. Tenzij anders overeengekomen in de offerte.

2.5. Iedere toepasselijkheid van de " United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods " (het "Weens Koopverdrag") is uitdrukkelijk uitgesloten.

2.6. De Algemene Voorwaarden zijn gedeponeerd bij de kamer van Koophandel en Fabrieken te Venlo onder nummer 72752785.

### **3. Totstandkoming overeenkomst.**

3.1 De Overeenkomst komt tot stand door schriftelijke bevestiging door Blueblood B.V. van mondelinge of schriftelijke opdrachten van Opdrachtgever, dan wel door schriftelijke aanvaarding door Opdrachtgever van een door Blueblood B.V. verstrekte offerte.

3.2. Iedere Overeenkomst wordt aangegaan onder de opschortende voorwaarde van voldoende beschikbaarheid en capaciteit van de Diensten en aanvaarding van Opdrachtgever door Blueblood B.V.

3.3. Blueblood B.V. kan op verzoek van Opdrachtgever een schriftelijke offerte verstekken voor de levering van de Diensten. De offerte is geldig voor de termijn die in de offerte is opgenomen. Indien in de offerte geen termijn is opgenomen zal de offerte tien (10) werkdagen geldig zijn.

3.4. Uitingen van Blueblood B.V. op een website of anderszins met betrekking tot de Diensten gelden als een vrijblijvend aanbod, en zijn onder voorbehoud van wijzigingen en beschikbaarheid.

### **4. Annulering van de overeenkomst**

4.1 Blueblood B.V. hanteert op haar Overeenkomst de annuleringsvoorwaarden van de Uniforme Voorwaarden horeca, gedeponeerd bij de Arrondissementsrechtbank en de Kamer van Koophandel en Fabrieken te 's Gravenhage, met uitzondering van art. 4.2, welke hieronder als algemene voorwaarde nader wordt omschreven.

4.2 Wanneer de Overeenkomst wordt geannuleerd dan gelden de volgende bepalingen conform de UVH (Uniforme Voorwaarden Horeca) :a. bij annulering meer dan negen maanden voor het tijdstip waarop krachtens de Overeenkomst de Diensten zal moeten worden verleend, nader te noemen: 'de ingangsdatum', is Opdrachtgever niet gehouden enige vergoeding aan Blueblood B.V. te betalen. B. bij annulering tussen de 9 maanden en 6 maanden voor de uitvoerdatum is Opdrachtgever gehouden 15% van de overeengekomen vergoeding aan Blueblood B.V. te betalen. C. bij annulering tussen 6 maanden en 2 maanden voor de uitvoerdatum is Opdrachtgever gehouden 35% van de overeengekomen vergoeding aan Blueblood B.V. te betalen. D. bij annulering tussen 2 maanden en 40 dagen voor de uitvoerdatum is Opdrachtgever gehouden 60% van de overeengekomen vergoeding aan Blueblood B.V.



# BLUEBLOOD

te betalen. e. bij annulering tussen 40 dagen en 15 dagen voor de uitvoerdatum is Opdrachtgever gehouden 85% van de overeengekomen vergoeding aan Blueblood B.V. te betalen f. bij annulering tussen 14 dagen en 8 dagen voor de uitvoerdatum is Opdrachtgever gehouden 90% van de overeengekomen vergoeding aan Blueblood B.V. te betalen. g. bij annuleringen 7dagen of minder voor uitvoerdatum is Opdrachtgever gehouden 100% van de overeenkomen vergoeding aan Blueblood B.V. te betalen.

Als extra coulance naar opdrachtgevers stelt Blueblood B.V. dat bij annulering door calamiteiten in de eerste familielijn kan het evenement kosteloos verplaatst worden binnen 365 dagen naar een andere geschikte datum. (RESTITUTIE VAN HET BEDRAG IS NIET MOGELIJK)

## 5. Vergoeding en betaling

5.1 Opdrachtgever zal voor de door Blueblood B.V. geleverde Diensten de in de Overeenkomst vermelde vergoeding betalen, op de in lid 4 van dit artikel aangewezen wijze, tenzij anders is bepaald in de Overeenkomst.

Opdrachtgever is zich bewust dat Blueblood B.V. binnen het kader van haar dienstverlening via zogeheten affiliatieafspraken met derden tot nadere vergoedingen van deze derden is gerechtigd (kickback fees)

5.2 Alle vergoedingen kunnen wijzigen ondergaan als gevolg van het tijdstip van het sluiten van de Overeenkomst voor Blueblood B.V. onvoorziene omstandigheden, waaronder begrepen kostenstijgingen, veranderingen in de werkzaamheden of een wijziging van de opdracht. Tot onvoorziene kostenstijgingen worden in elk geval gerekend: (a) onvoorziene tussentijdse wettelijke voorgeschreven kostprijsverhogende maatregelen; (b) vertraging ontstaan door in het verzuim blijven van Opdrachtgever. Opdrachtgever is gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden indien de wijziging en de vergoeding gemiddeld meer dan 8% zijn. Normale prijsstijgingen door inflatie zijn geacht opgenomen te zijn in de offertes van Blueblood B.V.

5.3 Alle in de Overeenkomst vermelde vergoedingen zijn exclusief BTW en andere overheidsheffingen, tenzij anders overeengekomen.

5.4 Bij totstandkoming van de overeenkomst met Blueblood B.V. dient de opdrachtgever 10% van het totale offerte bedrag te voldoen aan Blueblood B.V. ter bevestiging van de reservering.

5.5. Indien Opdrachtgever de overeenkomstig artikel 4.2a annuleert zal de eenmalige aanbetaling door Blueblood B.V. van het bankrekeningnummer van Opdrachtgever teruggestort worden.

5.6 Opdrachtgever is niet gerechtigd om de aan Blueblood B.V. verschuldigde bedragen op enige wijze te verrekenen met door Blueblood B.V. aan Opdrachtgever verschuldigde bedragen.

5.7. In geval van te late betaling heeft Blueblood B.V. het recht: (a) de levering van de Diensten op te schorten zonder dat daarvoor een ingebrekestelling of mededeling nodig is en (b) de wettelijke rente vermeerderd met drie procent (3%) in rekening te brengen over het volledige verschuldigde bedrag vanaf de datum waarop betaling had moeten plaatshebben tot de datum waarop het verschuldigde bedrag door Blueblood B.V. is ontvangen.



# BLUEBLOOD

Opdrachtgever zal alle kosten vergoeden die Blueblood B.V. moet maken om het verschuldigde bedrag te incasseren, met inbegrip van kosten van juridische bijstand, proceskosten en buitengerechtelijke kosten, welke kosten tenminste vijftien procent (15%) van het verschuldigde bedrag met een minimum van EURO 150,- zullen bedragen.

5.8. Opdrachtgever dient binnen een termijn van 72 uur na ontvangst van de eindfactuur eventuele bezwaren tegen de eindfactuur schriftelijk aan Blueblood B.V. kenbaar te maken.

5.9 Opdrachtgever dient binnen 48 uur na uitvoering van het evenement schriftelijk bezwaar te maken bij eventuele gebreken t.o.v. het geen in de opdrachtbevestiging is overeengekomen. Hierbij dient een duidelijke omschrijving van het bezwaar te worden weergegeven.

5.10 Opdrachtgever kan tot 10 werkdagen voor uitvoering het definitieve aantal gasten doorgeven. Deze doorgegeven aantallen zullen ook worden gefactureerd door Blueblood B.V. (EEN MAXIMALE AFWIJKING VAN 10% NAAR BENEDEN KAN KOSTELOOS GEREALISEERD WORDEN)

## **6. Verplichtingen Blueblood B.V.**

6.1 Blueblood B.V. zal de Diensten leveren met inachtneming van het bepaalde in Overeenkomst.

Blueblood B.V. verplicht zich om de afspraken in de Overeenkomst naar beste kunnen uit te voeren.

6.2. Blueblood B.V. behoudt zich het recht voor om de levering van Diensten aan Opdrachtgever geheel of gedeeltelijk op te schorten, ingeval Opdracht toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van enige verplichting uit deze Overeenkomst.

6.3 Diensten of producten, ingehuurd door Blueblood B.V. zijn door de verhurende partij (goed)gekeurd op: beschikbaarheid, veiligheid, geschiktheid, deugdelijkheid of met expliciete vermelding anderszins aangeboden en geleverd.

6.4. Blueblood B.V. behoudt zich het recht voor om op grond van onvoorziene omstandigheden, waaronder begrepen maar niet beperkt tot omstandigheden van technische aard, de levering van de Diensten uit te stellen. In het geval dat de levering van de Diensten door Blueblood B.V. wordt uitgesteld, zal de compensatie voor Opdrachtgever bestaan uit het alsnog leveren door Blueblood B.V. van vervangende Diensten aan Opdrachtgever, zulks in goed overleg met Opdrachtgever. Opdrachtgever mag echter ook besluiten in dit geval de Overeenkomst kosteloos te ontbinden.

## **7. Verplichtingen en beperkingen opdrachtgever**

7.1 Opdrachtgever zal de Diensten afnemen met inachtneming van het bepaalde in de getekende Overeenkomst.

7.2 Opdrachtgever is verplicht de levering van de Diensten door Blueblood B.V. bij aanvang van de verlening van de Diensten en voortdurend daarna te controleren en eventuele tekortkoming direct te melden aan Blueblood B.V. bij gebreke waarvan Opdrachtgever wordt geacht de Diensten zonder voorbehoud te hebben aanvaard. Indien Opdrachtgever een gebrek in de Diensten aan Blueblood B.V. meldt, zal Blueblood B.V. zich inspannen om het gebrek zo spoedig mogelijk te verhelpen.



## BLUEBLOOD

7.3 Het is Opdrachtgever niet toegestaan om de Diensten af te nemen of te gebruiken in strijd met het bepaalde in de Overeenkomst, de Algemene Voorwaarden, de relevante en toepasselijke wettelijke bepalingen en de zorgvuldigheid die in het maatschappelijke verkeer betaamt. Onder meer is het Opdrachtgever en zijn gasten niet toegestaan om rijst, confetti, serpentine, bloemblaadjes en/of soortgelijke producten op de locatie te gebruiken en/of uit te strooien en is het Opdrachtgever en zijn gasten niet toegestaan vuurwerk of soortgelijke producten te gebruiken binnen een straal van honderd meter, gemeten vanaf de locatie, tenzij Opdrachtgever hiervoor een vergunning van de bevoegde instantie(s) heeft verkregen. Een kopie van een eventuele vergunning dient voor aanvangsdatum van de Diensten in het bezit te zijn van Blueblood B.V.

7.4 Het is Opdrachtgever niet toegestaan om de Diensten te gebruiken voor: (a) het doen van onrechtmatige uitlatingen; (b) het hinderlijke benaderen, bedreigen of op andere wijze vallen van personen.

7.5 Indien de Locatie in een woonomgeving is gevestigd dient bij aankomst en vertrek van de gasten van Opdrachtgever en de eventueel door of via hem ingeschakelde derden rekening te worden gehouden met de omwonenden. Opdrachtgever is verplicht een persoon aan te wijzen die toezicht zal houden dat overlast zich niet zal voordoen.

7.6 Opdrachtgever zal in verband met de door Blueblood B.V. nagestreefde hoge kwaliteit van haar Diensten minimaal 10 werkdagen voor de aanvangsdatum van de levering van de Diensten het definitieve aantal aanwezige gasten van Opdrachtgever op de Locatie schriftelijk aan Blueblood B.V. bevestigen.

7.7. Indien Opdrachtgever en/of zijn gasten en of de door of via hem ingeschakelde derden het bepaalde in de leden 3,4 en 5 van dit artikel overtreden, zullen eventuele boetes die aan Blueblood B.V. worden opgelegd in hun geheel worden doorberekend aan Opdrachtgever, onverminderd het recht van Blueblood B.V. om volledige schadevergoeding te eisen van Opdrachtgever.

7.8 a. Indien de Opdrachtgever zijn/haar eigen wijn wilt nuttigen zal er per genuttigde fles een bedrag aan kurkengeld verschuldigd zijn. B. Indien de Opdrachtgever/ gast op de locatie van Blueblood B.V. spijzen nuttigen welke niet door Blueblood B.V. verstrekt zijn, is de Opdrachtgever een bedrag aan keukengeld verschuldigd. C. De in de hierboven vermelde artikelen 7.8 a en 7.8

b. Worden bedoelde bedragen vooraf overeengekomen dan wel, bij gebreke van voorafgaande overeenkomst, in redelijke vastgesteld door Blueblood B.V.

c. Het is de Opdrachtgever en/of haar gasten niet toegestaan om te roken in enige overdekte ruimte binnen of verbonden aan Blueblood B.V. tenzij anders aangegeven. Opgelegde boetes als gevolg van verzuim van dit verbod, zullen volledig worden doorbelast aan de opdrachtgever.

### **8. Blueblood B.V. voorzieningen**

8.1 Opdrachtgever staat ervoor in dat de eigendommen van de door Blueblood B.V. ter beschikking gestelde voorzieningen bij Blueblood B.V. blijft berusten (tenzij schriftelijk anders overeengekomen) en dient derden die rechten met betrekking tot de voorzieningen willen doen laten gelden of maatregelen willen nemen (zoals beslaglegging), direct van het eigendomsrecht van Blueblood B.V. op de hoogte te brengen en Blueblood B.V. ter zake te waarschuwen.



# BLUEBLOOD

8.2 Onderhoud, wijzigen of verplaatsingen met betrekking tot de voorzieningen van Blueblood B.V. zullen slechts geschieden door Blueblood B.V. dan wel door daartoe door Blueblood B.V. ingeschakelde derden.

8.3 Blueblood B.V. heeft het recht van Opdrachtgever te verlangen een verzekering af te sluiten ter afdekking van risico's. Opdrachtgever heeft op eerste verzoek van Blueblood B.V. de plicht inzage in de daartoe strekkende polis te geven.

## 9. Muziek op de locatie

9.1 Met ondertekening van de Overeenkomst verklaart Opdrachtgever bekend te zijn met en zich te houden aan het besluit horeca-, sport- en recreatiebedrijven milieubeheer. Het maximaal te produceren geluidsniveau dat door Blueblood B.V. wordt gehanteerd, is 95dBa. Enkel het geluidssysteem van Blueblood B.V. is te gebruiken, of anders overeengekomen met Blueblood B.V. Indien Opdrachtgever van deze geluidsniveaus wenst af te wijken zal Opdrachtgever zelf voor eventuele vergunningen moeten zorgen, tenzij in de Overeenkomst anders is bepaald. Een kopie van dergelijke vergunning dient voor aanvangsdatum van de Diensten in het bezit te zijn van Blueblood B.V. Door of namens Opdrachtgever ingeschakelde derden, zoals Bands en DeeJays, zijn verplicht, ter voorkoming van geluidsoverlast, eerst op de dag na levering van de Diensten tussen 08:00 en 10:00 uur hun apparatuur op te halen. Blueblood B.V. behoudt zich het recht voor om passende maatregelen te treffen indien Opdrachtgever zich niet houdt aan de geldende geluidsniveaus.

9.2 In geval van overtreding van het bepaalde in lid 1 van dit artikel verbeurt Opdrachtgever een boete van 10% van het offerte bedrag welke boete direct opeisbaar is. Blueblood B.V. behoudt het recht volledige schadevergoeding te vorderen bij Opdrachtgever. Dit zal vervallen indien de Huis DJ deze overlast heeft verzorgd.

9.3 Indien Opdrachtgever zelf entertainment verzorgt, dient gedurende de gehele uitvoering een Blueblood B.V. technicus aanwezig te zijn t.b.v. handhaving art. 9.1 en art. 9.2. ofwel anders overeengekomen met Blueblood B.V.

9.4. Bij eventuele overlast met financiële gevolgen, wordt de schade volledig verhaald bij de Opdrachtgever.

## 10. Privacy

Blueblood B.V. zal de Diensten leveren en de gegevens van Opdrachtgever verwerken in overeenstemming met de wet bescherming persoonsgegevens.

## 11. Geheimhouding en verbod tot openbaarmaking

11.1 Opdrachtgever zal het bestaan, de aard en de inhoud van de Overeenkomst, van een offerte die door Blueblood B.V. is of wordt uitgebracht en/of van iedere rechtshandeling die door/namens Blueblood B.V. is of wordt verricht, evenals overige bedrijfsinformatie, geheimhouden en niets daaromtrent openbaar maken zonder schriftelijke toestemming van Blueblood B.V.





## BLUEBLOOD

11.2 In geval van overtreding van het bepaalde in lid 1 van dit artikel verbeurt opdrachtgever een boete van Euro 10.000,00 per gebeurtenis, welke boete direct opeisbaar is. Blueblood B.V. behoudt het recht volledige schadevergoeding te vorderen bij Opdrachtgever.

### **12. Aansprakelijkheid en vrijwaring**

12.1 Blueblood B.V. is nimmer aansprakelijk voor enige directe of indirecte schade, inclusief maar niet beperkt tot gevolgschade, stagnatieschade, vertragingsschade, verlies van orders, winstderving en bewerkingskosten van opdrachtgever, zijn gasten of derden, verband houdend met of voortvloeiend uit de Overeenkomst of de Diensten, tenzij deze schade is veroorzaakt door bewijsbare opzet of grove schuld van Blueblood B.V.

12.2 Onverminderd het geen elders in de Algemene Voorwaarden is bepaald, is de aansprakelijkheid van Blueblood B.V. jegens Opdrachtgever, uit welken hoofde dan ook, per gebeurtenis (waarbij een samenhangende reeks van gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis) beperkt tot de door Opdrachtgever aan Blueblood B.V. voor de overeengekomen Diensten betaalde vergoeding (exclusief BTW). Deze vergoeding dient gerelateerd te worden aan de mate waarin Blueblood B.V. zou zijn tekortgeschoten. Geringe afwijkingen in het aanbod van de Diensten geven geen recht op compensatie.

12.3 Opdrachtgever, zijn gasten en/of door de namens Opdrachtgever ingeschakelde derden zijn hoofdelijk aansprakelijk voor alle schade die voor het Blueblood B.V. of enige derde is en/ of zal ontstaan als direct of indirect gevolg van een toerekenbare tekortkoming en/ of onrechtmatige daad, waaronder overtreding van de huisregels is begrepen, begaan door Opdrachtgever, zijn gasten en/of namens Opdrachtgever ingeschakelde derden, alsmede voor alle schade die is veroorzaakt door enige dier en/ of enige stof en/ of enige zaak waarvan zij houder zijn of die onder hun toezicht staan.

12.4 Blueblood B.V. is niet aansprakelijk voor beschadiging of verlies van goederen, die op de locatie zijn meegebracht door een gast van Opdrachtgever en/of een door of namens Opdrachtgever ingeschakelde derde. Opdrachtgever vrijwaart Blueblood B.V. tegen aanspraken van gasten en/of door of namens Opdrachtgever ingeschakelde derden terzake.

### **13. Duur beëindiging en ontbinding**

13.1 De Overeenkomst tussen Blueblood B.V. en Opdrachtgever wordt gesloten voor de in de Overeenkomst vermelde datum en/ of data en de in de Overeenkomst genoemde Locatie.

13.2. Blueblood B.V. is gerechtigd om de Overeenkomst met onmiddellijke ingang zonder opgaaf van redenen schriftelijk te beëindigen indien Opdrachtgever (a) niet kredietwaardig wordt geacht door Blueblood B.V. en/of (b) indien Opdrachtgever een of meer van de verplichtingen uit de Overeenkomst niet of niet geheel nakomt.

13.3. Partijen zijn voorts gerechtigd om de Overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling buitengerechtelijk met onmiddellijke ingang te ontbinden indien (a) de andere Partij in staat van faillissement wordt verklaard; (b) het faillissement van de andere Partij is aangevraagd; (c) de andere Partij is surseance van betaling verkeert; (d) er surseance van betaling voor de andere Partij is aangevraagd; (e) de onderneming van de andere Partij wordt geliquideerd; (f) de andere Partij zijn



# BLUEBLOOD

onderneming staakt; (g) indien op een aanmerkelijk deel van het vermogen van de andere Partij beslag wordt gelegd; of (h) indien de andere Partij iets doet of nalaat waardoor de goede naam en/ of de rechtmatige belangen van de eerste Partij in ernstige mate worden geschaad zodanig dat niet in redelijkheid kan worden gevergd dat de Overeenkomst wordt voortgezet.

13.4. Voorts is Blueblood B.V. na overleg met het ter plaatse bevoegd gezag gerechtigd de Overeenkomst wegens gegronde vrees voor verstoring van de openbare orde terstond te ontbinden. Maakt Blueblood B.V. van deze bevoegdheid gebruik, dan zal Blueblood B.V. tot geen enkele schadevergoeding zijn gehouden

13.5 Indien één of meer gevallen zoals genoemd in de leden 2,3 en 4 van dit artikel zich voordoen zijn alle vorderingen die Blueblood B.V. en Opdrachtgever heeft onmiddellijk en onvoorwaardelijke opeisbaar.

## **14. Overmacht**

Partijen zijn niet gehouden tot nakoming van een of meer verplichtingen uit de Overeenkomst indien zij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan natuurrampen, oorlogen een niet-toerekenbare tekortkoming van door Blueblood B.V. ingeschakelde derden of toeleveranciers, het tijdelijke niet of niet toereikend beschikbaar zijn van voorzieningen en/of Diensten, hardware, software en/of Internet-of andere telecommunicatieverbindingen ten behoeve en Opdrachtgever waarbij de oorzaak buiten de macht van Blueblood B.V. ligt, als de iedere andere situatie waarop Blueblood B.V. geen (beslissende) controle kan uitoefenen. In het geval van een situatie van overmacht zijn partijen niet gehouden enige door de andere Partij als gevolg van de situatie van overmacht gelden schade te vergoeden.

## **15. Intellectuele eigendom**

15.1 De intellectuele eigendomsrechten op alle Diensten die Blueblood B.V. in het kader van de Overeenkomst levert of ter beschikking stelt, blijven berusten bij Blueblood B.V. of haar licentiegevers. Voor zover noodzakelijk voor gebruik van de Diensten door Opdrachtgever verleent Blueblood B.V. aan Opdrachtgever een beperkt, niet-exclusief, niet-overdraagbaar recht tot gebruik van de intellectuele eigendomsrechten op de Diensten.

15.2 De intellectuele eigendomsrechten op materialen, voorzieningen en gegevens die Opdrachtgever aan Blueblood B.V. verstrekt in het kader van de Overeenkomst, blijven berusten bij opdrachtgever of haar licentiegegevens.

Voor zover noodzakelijk voor levering van de Diensten door Blueblood B.V. verleent Opdrachtgever Blueblood B.V. een beperkt, niet-exclusief, niet-overdraagbaar recht tot gebruik van de intellectuele eigendomsrechten.

15.3 Opdrachtgever vrijwaart Blueblood B.V. voor alle aanspraken van derden en daaruit voortvloeiende vorderingen van derden die betrekking hebben op het gebuikt door Blueblood B.V. van de door opdrachtgever aan Blueblood B.V. versterkte materialen gegevens en de daarop rustende intellectuele eigendomsrechten.





# BLUEBLOOD

## 16. Exclusiviteit

16.1 Het primaire contact met relaties van Blueblood B.V. verloopt uitsluitend via Blueblood B.V. Opdrachtgever is enkel gerechtigd rechtstreeks contact op te nemen met relaties van Blueblood B.V. dan wel deze relaties en/ of derden direct of indirect in kennis te stellen dat de relatie (indirect) ook klant is van Opdrachtgever, indien daarvoor uitdrukkelijk voorafgaande schriftelijke toestemming van Blueblood B.V. is verkregen.

16.2. Blueblood B.V. is gerechtigd haar Diensten aan meer Opdrachtgevers uit één branche aan te bieden. Indien Opdrachtgever branche-exclusiviteit van Blueblood B.V. verlangt, zal Blueblood B.V. hiervoor een redelijke vergoeding van Opdrachtgever verlangen.

## 17. Overdracht van verplichtingen

17.1 Opdrachtgever kan een (gedeelte van de) verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst slechts met voorafgaande schriftelijke toestemming van Blueblood B.V. overdragen aan een derde. Aan deze toestemming kunnen voorwaarden worden verbonden.

17.2 In de relatie met derden die op verzoek van opdrachtgever en na toestemming van Blueblood B.V. door Opdrachtgever of Blueblood B.V. worden ingehuurd gelden de annuleringsvoorwaarden van deze derden.

17.3 Blueblood B.V. mag haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomsten overdragen aan derden, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever. Blueblood B.V. zal Opdrachtgever schriftelijk op de hoogste stellen van een dergelijke overdracht.

## 18. Diversen

18.1 De inhoud van de Overeenkomst en de Algemene Voorwaarden bepalen gezamenlijk de rechtsverhouding tussen Partijen en komen in de plaats van alle eerder gemaakte afspraken, zowel mondeling als schriftelijk, tussen Partijen ter zake van het onderwerp van de Overeenkomst.

18.2 Blueblood B.V. mag bij de uitvoering van de Overeenkomst naar eigen inzicht derden inschakelen.

18.3. Nietigheid van een of meer delen van de Algemene Voorwaarden laat de geldigheid van het overige deel van deze voorwaarden onverlet. Indien een of meer delen van de Algemene Voorwaarden nietig mocht(en)blijken dan zijn Partijen met het nietige deel/de nietige delen het dichtst benadert.

## 19. Toepasselijk recht en bevoegde rechter

19.1 Op iedere Overeenkomst waarbij Blueblood B.V. partij is, op iedere offerte die door Blueblood B.V. wordt uitgebracht en/of op iedere rechtshandeling die door/namens Blueblood B.V. wordt verricht, is bij uitsluiting Nederlands recht van toepassing.

19.2. Geschillen tussen partijen, daaronder begrepen die welke slechts door één der partijen als zodanig worden beschouwd, zullen zoveel mogelijk door middel van goed overleg tot een oplossing worden gebracht.



# BLUEBLOOD

19.3. Alles geschillen waarbij Blueblood B.V. direct dan wel indirect partij is, worden bij uitsluiting beslist door de bevoegde rechter in Maastricht.

## 20. Klachtenafhandeling

### 20.1. Reikwijdte van deze regeling

De klachtenprocedure van Blueblood B.V. heeft betrekking op de diensten die Blueblood B.V. op haar locaties levert ten behoeve van de uitvoering van evenementen.

Niet onder deze regeling vallen:

- agenda van Blueblood B.V.

Als klacht wordt gedefinieerd: een formele uiting van onvrede over de dienstverlening van een specifieke locatie van Blueblood B.V. die Blueblood B.V. schriftelijk bereikt en betrekking heeft:

- op een levering van een dienst die betrekking heeft op het evenement
- op de locatiemanager, partymanager of andere leden van het personeel
- op een (sterke) afwijking van een verwachtingspatroon bij de opdrachtgever

### 20.2. Doel van de regeling Het doel van de klachtenregeling is drieledig:

1. De klachtenregeling draagt zorg voor een eenduidige, snelle en voor alle medewerkers en opdrachtgevers inzichtelijke werkwijze m.b.t. de afhandeling van klachten.
2. De klachtenregeling geeft de opdrachtgever van Blueblood B.V. inzicht in de wijze, waarop klachten kunnen worden gedeponereerd en openheid over de wijze waarop hun klacht wordt behandeld.
3. De klachtenregeling verschaft de leiding van Blueblood B.V. inzicht in de omvang en de aard van de klachten over de dienstverlening. De klachtenregeling maakt deel uit van het kwaliteitsbeleid van Blueblood B.V.

### 20.3. Proceseigenaar, toezicht en beheer van de klachtenregeling

De directie (oftewel secretariaat van de directie) van Blueblood B.V. is uitvoerder van en eerstverantwoordelijke voor de klachtenregeling. Zij beslist bij binnengekomen klachten of de klachtenprocedure van toepassing is en wordt gehanteerd. Zij ziet toe op een snelle en correcte afhandeling van de klacht. Zij draagt zorg voor de archivering van klachten. De rapportage wordt uitgevoerd door het secretariaat van de directie.

### 20.4. De ontvangst van klachten

In de praktijk kunnen klachten bij iedere medewerker binnen komen. Dat betekent dat iedere medewerker alert moet zijn op klachten. Wanneer medewerkers van de administratie bij de binnengekomen post uitingen van ontevredenheid van opdrachtgevers tegenkomen, dragen zij die over aan de locatiemanager of aan het secretariaat van de directie.

### 20.5. De klachtenprocedure

- De klacht komt binnen
- De administratie / secretariaat registreert de klacht.
- De administratie / secretariaat stelt de directie in kennis.
- De directie beslist of de klachtenprocedure wordt gehanteerd.



## BLUEBLOOD

- De administratie / secretariaat informeert de klager dat zijn klacht in behandeling genomen is en binnen welke termijn deze behandeld zal worden
  - De directie informeert:
    - i. de betrokken locatiemanager
    - ii. de betrokken medewerker(s);
  - De locatiemanager handelt de klacht af in overleg met de betrokken medewerker(s).
  - De directie neemt op voorstel van de locatiemanager indien nodig verbetermaatregelen.
  - De locatiemanager informeert over afhandeling:
    - i. de klager;
    - ii. de directie;
  - De locatiemanager draagt zorg voor de archivering van de klacht. Informatie over de klacht wordt intern verspreid aan betrokkenen:
    - schriftelijk in gesloten enveloppe met daarop Vertrouwelijk en Persoonlijk.
- Als doorlooptijd van klacht tot informeren over afhandeling geldt een termijn van ten hoogste vier werkweken.

### 20.6. Basisregeling

De klachtenprocedure geldt als een basisprocedure, waarin:

- snelheid van handelen;
- het belang van de klager;
- de zorgvuldigheid t.o.v. de beklagde medewerker, worden gewaarborgd.

De locatiemanager is bevoegd om naar bevind van zaken lichte uitingen van onvrede direct zelf af te handelen, als de betrokken relatie/afnemer daarmee akkoord gaat. Het gaat daarbij om acties die de relatie met de klager en diens organisatie betreffen. Met als doel een formele klacht te voorkomen d.m.v. relatiemanagement. Uitdrukkelijk is het niet aan de orde dat de locatiemanager daarbij sturende acties jegens medewerkers onderneemt. Immers die vallen onder de leidinggevende taken van de directie. Bij twijfel raadpleegt de locatiemanager altijd de directie. In het geval de klacht door de locatiemanager zelf wordt afgehandeld, wordt de klacht wel geregistreerd en gearchiveerd en wordt de betrokken medewerker door de locatiemanager geïnformeerd. Uiteraard is de locatiemanager bevoegd om de medewerker op de klacht aan te spreken, samen met een medewerker van HR of de directie.

### 20.7. De registratie van klachten

De locatiemanager registreert onder verantwoordelijkheid van de directie van Blueblood B.V. Ook klachten, die niet ontvankelijk worden verklaard, worden geregistreerd met de reden van afwijzing. Doel van de registratie is om inzicht te krijgen in aard en omvang van de klachten over onze dienstverlening.

### 20.8. De archivering van klachten

Alle geregistreerde klachten worden gearchiveerd: Het klachtendossier bevat:

- a. de klachtenbrief;
- b. het inschrijfformulier;
- c. alle interne en externe correspondentie over de klacht;
- d. brieven;
- e. e-mailberichten;
- f. de informatie aan de klager over de afhandeling.



BLUEBLOOD

De archivering verloopt volgens de richtlijnen voor archivering en toegankelijkheid van Blueblood B.V. Op het klachtenarchief is de Wet op de Persoonsregistratie van toepassing.

#### 20.9. Communicatie over de klachtenregeling

De klachtenregeling wordt na vaststelling door de locatiemanager van Blueblood B.V. aan alle Blueblood B.V. medewerkers bekend gemaakt via een interne mededeling. In de algemene voorwaarden van Blueblood B.V. wordt gemeld dat Blueblood B.V. een klachtenregeling heeft en tevens waar men klachten kan deponeren.