

ALGEMENE VOORWAARDEN - LIFETIME WAARDE

Versie 1.2, vigerend per 12 juni, 2026.

Lifetime Waarde, eenmanszaak, handelend onder de naam **Lifetime Waarde**, gevestigd te Amsterdam, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 99911353 (hierna: "Lifetime Waarde", in deze voorwaarden tevens aangeduid als "Opdrachtnemer").

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes en overeenkomsten die daaruit voortvloeien tussen Lifetime Waarde en haar wederpartijen (hierna: "Opdrachtgever").
2. Bepalingen of voorwaarden gesteld door Opdrachtgever die afwijken van, of niet voorkomen in, deze algemene voorwaarden zijn voor Lifetime Waarde alleen bindend indien en voor zover dat uitdrukkelijk schriftelijk is aanvaard.
3. Deze algemene voorwaarden zijn raadpleegbaar en als PDF te downloaden via www.lifetimewaarde.nl/voorwaarden. In iedere offerte en factuur wordt naar deze vindplaats verwezen, onder vermelding van het toepasselijke versienummer. Door ondertekening of schriftelijke acceptatie van een offerte verklaart Opdrachtgever van deze algemene voorwaarden te hebben kunnen kennisnemen en deze te aanvaarden.
4. Een exemplaar van deze algemene voorwaarden wordt op verzoek kosteloos aan Opdrachtgever toegezonden.
5. Voor specifieke diensten, programma's of acties van Lifetime Waarde kunnen aanvullende voorwaarden gelden (waaronder actievoorwaarden). Deze worden op dezelfde wijze als bedoeld in lid 3 ter beschikking gesteld. Bij strijdigheid tussen deze algemene voorwaarden en toepasselijke aanvullende voorwaarden prevaleren de aanvullende voorwaarden, uitsluitend voor zover het de betreffende dienst, het programma of de actie betreft.

Artikel 1 - Definities

1. Opdrachtgever: de wederpartij van Lifetime Waarde bij overeenkomsten en alle eventuele daaruit voortvloeiende verbintenissen.
2. Diensten: het geheel van door Lifetime Waarde aan te bieden werkzaamheden, zoals omschreven in de offerte. Hieronder vallen in het bijzonder: commerciële diagnostiek, strategische analyses, adviesrapporten en de begeleiding van besluitvormingsprocessen op het gebied van klantwaarde en commerciële modellen.
3. Werken: alle in het kader van de overeenkomst door Lifetime Waarde ontwikkelde of geleverde materiële en immateriële resultaten, waaronder begrepen rapporten, analyses, adviezen, Beslisdocumenten, templates, presentaties, modellen en overige documenten of bestanden, ongeacht de vorm waarin deze zijn vastgelegd.
4. Beslisdocument: het hoofdresultaat van een diagnostisch project, bestaande uit een strategische roadmap, een klantwaarde-businesscase en een economisch groeiplan, of een combinatie daarvan zoals nader gespecificeerd in de offerte.
5. Retainer: een doorlopende adviesovereenkomst met een vaste maandelijkse vergoeding en een overeengekomen minimale contractduur.
6. Klantdata: alle gegevens die Opdrachtgever aan Lifetime Waarde ter beschikking stelt ten behoeve van de uitvoering van de Diensten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot transactiegegevens, klantrecords, segmentatiegegevens en commerciële prestatie-indicatoren.

7. Methodiek: de door Lifetime Waarde ontwikkelde en gebruikte diagnostische modellen, frameworks, benchmarkdata, analysetools, rekenmethoden en procesontwerpen, ongeacht de vorm waarin deze zijn vastgelegd.

Artikel 2 - Offerte en aanvaarding

1. Lifetime Waarde stelt een offerte op waarin zij aangeeft welke werkzaamheden ("de Diensten") zij aanbiedt te verrichten, wat bij de Diensten inbegrepen is en welk bedrag daarvoor verschuldigd zal zijn. Uitsluitend de in de offerte aangegeven omschrijving van de Diensten is bindend.
2. In het algemeen omvatten de Diensten het uitvoeren van commerciële diagnostiek, strategische analyses en adviesdiensten, en al hetgeen daarmee samenhangt. Andere werkzaamheden worden alleen verricht indien dit in de offerte vermeld is.
3. Een offerte is geheel vrijblijvend en geldig 14 dagen na verzending, tenzij anders aangegeven in de offerte. Lifetime Waarde kan nimmer verplicht worden een aanvaarding na deze periode aan te nemen, maar indien Lifetime Waarde daartoe overgaat, is de offerte alsnog aanvaard.
4. De overeenkomst komt tot stand op het moment waarop de mededeling inhoudende aanvaarding van de offerte door Opdrachtgever wordt ontvangen door Lifetime Waarde. De offerte dient door Opdrachtgever schriftelijk geaccepteerd te worden door deze, digitaal of analoog, te ondertekenen en per post of e-mail te retourneren.
5. Indien Opdrachtgever niet expliciet aangeeft akkoord te gaan met de offerte, maar er desondanks mee instemt, of die indruk wekt, dat Lifetime Waarde werkzaamheden verricht die binnen de omschrijving van de Diensten vallen, dan wordt de offerte als aanvaard beschouwd. Dit geldt ook wanneer Opdrachtgever Lifetime Waarde verzoekt bepaalde werkzaamheden te verrichten zonder een formele offerte af te wachten.
6. Het wijzigen van de Diensten is alleen mogelijk met instemming van beide partijen, behoudens voor zover elders in deze voorwaarden anders is bepaald.
7. Lifetime Waarde zal bij verzoeken om meerwerk een passende offerte uitbrengen.

Artikel 3 - Uitvoering van de Diensten

1. Nadat de overeenkomst tot stand is gekomen zullen de Diensten zo spoedig mogelijk door Lifetime Waarde uitgevoerd worden conform de offerte, daarbij rekening houdend met redelijke wensen van Opdrachtgever.
2. Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs wenselijk en nodig is om een juiste en tijdige uitvoering van de Diensten mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Lifetime Waarde aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Diensten, tijdig aan Lifetime Waarde worden verstrekt.
3. Opdrachtgever zal Lifetime Waarde toegang geven tot alle relevante data, systemen en stakeholders die Lifetime Waarde redelijkerwijs nodig heeft om de Diensten te leveren.
4. Alle Diensten worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis. Lifetime Waarde onderzoekt, diagnosticeert en adviseert naar beste professioneel inzicht en conform de op dat moment geldende vakstandaarden. Lifetime Waarde garandeert op geen enkele wijze een specifiek resultaat, waaronder begrepen maar niet beperkt tot: omzetgroei, kostenreductie, verbeterde retentiecijfers, of enig ander commercieel of financieel resultaat.

5. De beslissing om adviezen, aanbevelingen of scenario's uit het Beslisdocument of andere Diensten al dan niet te implementeren, en de wijze waarop, is volledig de verantwoordelijkheid en het risico van Opdrachtgever. Lifetime Waarde is niet aansprakelijk voor de gevolgen van door Opdrachtgever genomen besluiten op basis van de door Lifetime Waarde geleverde analyses of adviezen.
6. Indien een goede uitvoering van de Diensten dit vereist, heeft Lifetime Waarde het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Lifetime Waarde is en blijft naar Opdrachtgever toe de verantwoordelijke.
7. Lifetime Waarde heeft het recht de Diensten (tijdelijk) niet of beperkt te leveren als Opdrachtgever ter zake van de overeenkomst een verplichting tegenover Lifetime Waarde niet nakomt dan wel in strijd handelt met deze algemene voorwaarden.
8. Laat Opdrachtgever na om aan de in lid 2 genoemde medewerkingsverplichtingen te voldoen, dan is Lifetime Waarde gerechtigd de hierdoor ontstane extra kosten en vertragingen aan Opdrachtgever in rekening te brengen conform de in de offerte opgenomen tarieven. Lifetime Waarde brengt Opdrachtgever hiervan vooraf schriftelijk op de hoogte.

Artikel 4 - Oplevering en aanvaarding

1. Lifetime Waarde zal na uitvoering van werkzaamheden of gedeelten daarvan het resultaat opleveren wanneer dit in haar professionele opinie voldoet aan de specificaties of geschikt is voor gebruik.
2. Opdrachtgever dient vervolgens binnen 14 dagen na oplevering het opgeleverde te evalueren en goed of af te keuren. Indien Opdrachtgever niet binnen deze periode het opgeleverde afkeurt, wordt het opgeleverde geacht te zijn aanvaard.
3. Indien werk in fasen wordt opgeleverd, dient Opdrachtgever na oplevering van elke fase de goed- of afkeuring van het deel van het werk van die fase te geven op de wijze zoals in het vorige lid bepaald. Opdrachtgever mag een goed- of afkeuring in een latere fase niet baseren op aspecten die in een eerdere fase goedgekeurd zijn.
4. Indien Opdrachtgever het opgeleverde geheel of gedeeltelijk afkeurt, zal Lifetime Waarde zich inspannen de reden van afkeuring zo snel mogelijk weg te nemen. Dit kan zij doen door het resultaat te reviseren of gemotiveerd aan te geven waarom de reden niet opgaat. Opdrachtgever heeft vervolgens wederom 14 dagen om de revisie of motivatie goed of af te keuren.
5. Indien Opdrachtgever gemotiveerd aangeeft dat het opgeleverde niet aan de offerte-specificaties voldoet, zal Lifetime Waarde één revisieronde uitvoeren. Indien een partij aangeeft verdere revisie niet (meer) zinvol te achten, worden beide partijen gerechtigd de overeenkomst op te zeggen voor de betreffende Dienst. In dat geval zal Opdrachtgever de daadwerkelijk door Lifetime Waarde gemaakte uren vergoeden, met als maximum het voor het afgekeurde geoffreerde bedrag. Opdrachtgever wordt daarmee echter niet gerechtigd het afgekeurde te gebruiken op welke wijze dan ook.
6. Na aanvaarding van het opgeleverde vervalt iedere aansprakelijkheid voor gebreken in het opgeleverde, tenzij Lifetime Waarde het gebrek kende of had moeten kennen ten tijde van aanvaarding. Iedere vordering vervalt voorts in elk geval conform artikel 11 lid 7.

Artikel 5 - Rechten van intellectuele eigendom

1. Alle rechten van intellectuele eigendom op alle in het kader van de overeenkomst ontwikkelde of geleverde Diensten en Werken berusten uitsluitend bij Lifetime Waarde of

diens licentiegevers. Uitsluitend indien expliciet in de offerte vermeld of apart expliciet overeengekomen kunnen rechten overgedragen worden aan Opdrachtgever.

2. Opdrachtgever verkrijgt na volledige betaling een niet-exclusief, niet-overdraagbaar gebruiksrecht op de klantspecifieke resultaten van de Diensten (waaronder het Beslisdocument) voor intern gebruik binnen de eigen organisatie. Het is Opdrachtgever niet toegestaan deze resultaten te delen met derden buiten de eigen organisatie zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Lifetime Waarde. De Methodiek van Lifetime Waarde, waaronder diagnostische modellen, frameworks, benchmarkdata, analysetools en rekenmethoden, blijft te allen tijde eigendom van Lifetime Waarde en wordt niet overgedragen. Ieder gebruik van de Methodiek buiten de strekking van de overeenkomst wordt beschouwd als een schending van het intellectueel eigendom. Lifetime Waarde behoudt het recht schadevergoeding te vorderen en rechtsmaatregelen te treffen ter beëindiging van de inbreuk. Opdrachtgever is gerechtigd wijzigingen aan te brengen in Werken waarop zij een gebruiksrecht heeft verkregen.
3. Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele eigendom uit de materialen te verwijderen of te wijzigen, inclusief aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de materialen.

Artikel 6 - Prijzen en betaling

1. Alle door Lifetime Waarde genoemde bedragen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere van overheidswege opgelegde heffingen, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.
2. Opdrachtgever is voor de Diensten de in de offerte vermelde vaste bedrag(en) verschuldigd. Tenzij in de offerte of in toepasselijke aanvullende voorwaarden anders is bepaald, is Opdrachtgever 30% verschuldigd bij aanvang van de werkzaamheden en het resterende bedrag op het moment dat het werk verricht is. Aanbetalingen zijn verschuldigd zodra Lifetime Waarde meldt dat het werk zal beginnen. Overige bedragen worden alleen in rekening gebracht indien dit elders in deze algemene voorwaarden vermeld is.
3. Lifetime Waarde zal voor de door Opdrachtgever verschuldigde bedragen een factuur per e-mail sturen aan Opdrachtgever.
4. De betalingstermijn van facturen is 14 dagen na de datum van de factuur, tenzij een langere betalingstermijn is aangegeven op de factuur. Indien Opdrachtgever niet tijdig betaalt, is hij na het verstrijken van deze periode van rechtswege in verzuim zonder dat hiervoor ingebrekestelling is vereist. Indien een verschuldigd bedrag niet binnen de betalingstermijn wordt voldaan, is over het openstaande factuurbedrag de wettelijke handelsrente (artikel 6:119a BW) verschuldigd.
5. Indien Opdrachtgever meent dat (een gedeelte van) een factuur onjuist is, dient hij dit binnen de betalingstermijn aan te melden. De betalingsverplichting van het betwiste (maar niet het overige) wordt opgeschort totdat Lifetime Waarde de melding heeft onderzocht. Indien na onderzoek van Lifetime Waarde blijkt dat de betwisting onterecht was, dient Opdrachtgever binnen zeven dagen het betwiste alsnog te voldoen.
6. Bij een niet tijdige betaling is Opdrachtgever, naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen rente, gehouden tot een volledige vergoeding van zowel buitengerechterlijke als gerechtelijke incassokosten, daaronder begrepen de kosten voor advocaten, deurwaarders en incassobureaus. In het bijzonder is Lifetime Waarde in dit geval gerechtigd administratiekosten van € 50 in rekening te brengen.

7. De vordering tot betaling is direct opeisbaar ingeval Opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, surséance van betaling aanvraagt dan wel algeheel beslag op vermogensbestanddelen van Opdrachtgever wordt gelegd, Opdrachtgever overlijdt, in liquidatie treedt of wordt ontbonden.

Artikel 7 - Annulering

1. Annulering van de overeenkomst door Opdrachtgever is uitsluitend mogelijk per schriftelijke kennisgeving aan Lifetime Waarde.
2. Bij annulering door Opdrachtgever vóór aanvang van de werkzaamheden is de overeengekomen aanbesteding als bedoeld in artikel 6 lid 2 niet restitueerbaar en onverminderd verschuldigd als vergoeding voor gereserveerde capaciteit.
3. Bij annulering door Opdrachtgever na aanvang van de werkzaamheden zijn alle reeds verrichte werkzaamheden volledig verschuldigd, te berekenen op basis van de in de offerte opgenomen tarieven of uurtarieven, met als maximum het totaal geoffreerde bedrag voor de betreffende Dienst. Daarenboven is Opdrachtgever een annuleringsvergoeding verschuldigd ter hoogte van 30% van het resterende, nog niet verrichte deel van het geoffreerde bedrag.
4. Lifetime Waarde zal bij annulering alle reeds in haar bezit zijnde Klantdata retourneren of vernietigen conform het bepaalde in artikel 10, en alle tot het moment van annulering gereedgemaakt (deel)resultaten aan Opdrachtgever ter beschikking stellen.
5. Het in dit artikel bepaalde laat het recht van Opdrachtgever om de overeenkomst te ontbinden wegens een toerekenbare tekortkoming van Lifetime Waarde onverlet.

Artikel 8 - Doorlopende adviesdiensten (Retainers)

1. Dit artikel is uitsluitend van toepassing indien in de offerte een doorlopende adviesdienst (Retainer) is overeengekomen.
2. Een Retainer wordt aangegaan voor de in de offerte vermelde minimale contractduur. Indien geen minimale contractduur is vermeld, geldt een minimale contractduur van zes (6) maanden.
3. Na afloop van de minimale contractduur wordt de Retainer niet automatisch verlengd, tenzij partijen schriftelijk anders overeenkomen. Partijen treden uiterlijk één kalendermaand voor het verstrijken van de contractduur in overleg over eventuele verlenging en de voorwaarden daarvan.
4. Opzegging van een Retainer geschiedt schriftelijk met inachtneming van een opzegtermijn van ten minste één (1) kalendermaand, te rekenen vanaf de eerste dag van de eerstvolgende kalendermaand. Opzegging is pas mogelijk na het verstrijken van de minimale contractduur, tenzij sprake is van een toerekenbare tekortkoming als bedoeld in artikel 11.
5. Facturatie van een Retainer geschiedt maandelijks vooraf, bij aanvang van iedere kalendermaand. Het maandelijks bedrag is zoals vermeld in de offerte.
6. Indien in de offerte een maximum aantal beschikbare uren per maand is opgenomen, worden uren boven dit maximum als meerwerk gefactureerd conform het in de offerte vermelde uurtarief. Lifetime Waarde brengt Opdrachtgever hiervan vooraf op de hoogte.
7. De overige bepalingen van deze algemene voorwaarden zijn onverminderd van toepassing op Retainers, tenzij in dit artikel uitdrukkelijk anders is bepaald.

Artikel 9 - Geheimhouding en referentierecht

1. Partijen zullen informatie die zij voor, tijdens of na de uitvoering van de overeenkomst aan elkaar verstrekken, vertrouwelijk behandelen wanneer deze informatie is gemarkeerd als vertrouwelijk of wanneer de ontvangende partij weet of behoort te weten dat de informatie als vertrouwelijk bedoeld was. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun werknemers alsmede aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de overeenkomst.
2. Lifetime Waarde zal zich inspannen om te vermijden dat zij kennisneemt van gegevens die Opdrachtgever opslaat en/of verspreidt via de data en materialen waar de Diensten op betrekking hebben, tenzij dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de overeenkomst of Lifetime Waarde daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In dat geval zal Lifetime Waarde zich inspannen de kennisname van de gegevens zo veel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen haar macht ligt.
3. Lifetime Waarde mag de kennis die zij heeft opgedaan bij het uitvoeren van de overeenkomst gebruiken voor andere opdrachten, voor zover hierbij geen informatie van Opdrachtgever in strijd met verplichtingen omtrent vertrouwelijkheid beschikbaar komt voor derden. Lifetime Waarde is daarnaast gerechtigd uit Klantdata afgeleide, onomkeerbaar geanonimiseerde en geaggregeerde inzichten en benchmarks te ontwikkelen, te bewaren en te gebruiken, mits deze niet herleidbaar zijn tot Opdrachtgever of tot natuurlijke personen.
4. De verplichtingen uit dit artikel blijven ook bestaan na beëindiging van de overeenkomst om welke reden dan ook, en wel voor zolang als de partij die de informatie verstrekt redelijkerwijs aanspraak kan maken op het vertrouwelijke karakter van de informatie.
5. Lifetime Waarde is gerechtigd om na afronding van de Diensten de naam en het logo van Opdrachtgever te noemen als referentie in commerciële uitingen van Lifetime Waarde, waaronder begrepen maar niet beperkt tot: de website, het LinkedIn-profiel en presentaties van Lifetime Waarde. Inhoudelijke details over de opdracht worden nimmer zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever gedeeld. Opdrachtgever kan het in dit lid bedoelde referentierecht schriftelijk intrekken, welke intrekking door Lifetime Waarde binnen dertig (30) dagen wordt geëffectueerd.

Artikel 10 - Data en persoonsgegevens

1. Opdrachtgever stelt Klantdata ter beschikking aan Lifetime Waarde uitsluitend ten behoeve van de uitvoering van de overeengekomen Diensten. Opdrachtgever garandeert dat zij gerechtigd is de betreffende Klantdata aan Lifetime Waarde ter beschikking te stellen en dat dit niet in strijd is met rechten van derden of toepasselijke wet- en regelgeving.
2. Voor zover de Klantdata persoonsgegevens bevatten in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG, Verordening (EU) 2016/679), geldt Opdrachtgever als verwerkingsverantwoordelijke en Lifetime Waarde als verwerker. Partijen sluiten in dat geval een verwerkersovereenkomst conform artikel 28 AVG, voorafgaand aan de verstrekking van persoonsgegevens.
3. Lifetime Waarde neemt geen persoonsgegevens in ontvangst voordat partijen een verwerkersovereenkomst conform artikel 28 AVG hebben gesloten. Verstrekt Opdrachtgever desondanks persoonsgegevens zonder gesloten verwerkersovereenkomst, dan geldt de door Lifetime Waarde gehanteerde standaard-verwerkersovereenkomst, raadpleegbaar via de in de preambule genoemde vindplaats onverkort tussen partijen, en garandeert Opdrachtgever de rechtmatigheid van de verstrekking en het doel van de verwerking.

4. Lifetime Waarde verwerkt Klantdata uitsluitend voor de uitvoering van de Diensten en niet voor eigen doeleinden, met uitzondering van het in artikel 9 lid 3 bedoelde gebruik van onomkeerbaar geanonimiseerde en geaggregeerde inzichten.
5. Na afronding of beëindiging van de Diensten vernietigt Lifetime Waarde alle Klantdata die persoonsgegevens bevatten binnen dertig (30) dagen, tenzij partijen schriftelijk anders overeenkomen of een wettelijke bewaarplicht van toepassing is. Lifetime Waarde bevestigt de vernietiging desgevraagd schriftelijk aan Opdrachtgever.
6. Lifetime Waarde zal passende technische en organisatorische maatregelen treffen om de Klantdata te beveiligen tegen verlies of onrechtmatige verwerking, rekening houdend met de aard van de gegevens en de stand van de techniek.
7. Opdrachtgever vrijwaart Lifetime Waarde voor alle aanspraken van derden die verband houden met de door Opdrachtgever verstrekte Klantdata, waaronder begrepen maar niet beperkt tot aanspraken op grond van de AVG, voor zover deze aanspraken het gevolg zijn van handelen of nalaten van Opdrachtgever.

Artikel 11 - Aansprakelijkheid

1. Lifetime Waarde is slechts aansprakelijk tegenover Opdrachtgever in het geval van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst en uitsluitend voor vervangende schadevergoeding, dat wil zeggen vergoeding van de waarde van de achterwege gebleven prestatie.
2. Iedere aansprakelijkheid van Lifetime Waarde voor enige andere vorm van schade is uitgesloten, waaronder onder meer begrepen is aanvullende schadevergoeding in welke vorm dan ook, vergoeding van indirecte schade of gevolgschade, schade wegens misgelopen omzet of winst, alsook schade wegens overschrijding van termijnen als gevolg van gewijzigde omstandigheden. Aansprakelijkheid voor schade wegens verlies van gegevens is eveneens uitgesloten, behoudens voor zover dit verlies het gevolg is van een toerekenbaar tekortschieten van Lifetime Waarde in haar verplichtingen als verwerker onder een tussen partijen geldende verwerkersovereenkomst; in dat geval geldt het maximum van lid 3.
3. In geval van aansprakelijkheid krachtens dit artikel zal het maximale bedrag dat Lifetime Waarde is gehouden te vergoeden, gelijk zijn aan het voor de betreffende Dienst verschuldigde bedrag. Dit maximumbedrag komt te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Lifetime Waarde of haar bedrijfsleiding.
4. De aansprakelijkheid van Lifetime Waarde wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever Lifetime Waarde direct en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn gesteld wordt om de tekortkoming weg te nemen, en Lifetime Waarde ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van haar verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Lifetime Waarde in staat is adequaat te reageren.
5. In geval van overmacht, waaronder in ieder geval wordt verstaan storingen of uitvallen van het internet, de telecommunicatie-infrastructuur, stroomstoringen, binnenlandse onlusten, mobilisatie, oorlog, stremming in het vervoer, staking, uitsluiting, bedrijfsstoornissen, stagnatie in toelevering, brand, overstroming, in- en uitvoerbelemmeringen en in het geval dat Lifetime Waarde door haar eigen leveranciers, ongeacht de reden daartoe, niet tot levering in staat wordt gesteld waardoor nakoming van de overeenkomst redelijkerwijs niet van Lifetime Waarde kan worden gevergd, zal de uitvoering van de overeenkomst worden opgeschort, dan wel de overeenkomst worden

beëindigd wanneer de overmachtsituatie langer dan negentig dagen heeft geduurd, alles zonder enige verplichting tot schadevergoeding.

6. Lifetime Waarde is niet aansprakelijk voor besluiten die Opdrachtgever neemt op basis van de door Lifetime Waarde geleverde analyses, adviezen, scenario's of aanbevelingen, noch voor de resultaten van de implementatie daarvan.
7. Iedere vordering van Opdrachtgever jegens Lifetime Waarde vervalt twaalf (12) maanden na het moment waarop Opdrachtgever bekend werd of redelijkerwijs bekend had kunnen zijn met de schade en de aansprakelijkheid van Lifetime Waarde daarvoor.

Artikel 12 - Duur en opzegging

1. De overeenkomst wordt aangegaan voor de termijn nodig voor levering van de Diensten.
2. De overeenkomst kan tussentijds slechts worden opgezegd zoals in deze algemene voorwaarden bepaald, of met goedvinden van beide partijen.
3. Na beëindiging van de overeenkomst om welke reden dan ook, vernietigt Lifetime Waarde alle Klantdata die persoonsgegevens bevatten conform het bepaalde in artikel 10 lid 5. Lifetime Waarde behoudt het recht om onomkeerbaar geanonimiseerde en geaggregeerde inzichten te bewaren conform artikel 9 lid 3.
4. De overeenkomst eindigt automatisch indien een partij in staat van faillissement wordt verklaard, surséance van betaling aanvraagt dan wel algeheel beslag op vermogensbestanddelen krijgt gelegd, overlijdt, in liquidatie treedt of wordt ontbonden.

Artikel 13 - Wijzigingen

1. Na aanvaarding mag de overeenkomst slechts met wederzijdse toestemming worden gewijzigd.
2. Indien de overeenkomst een duurovereenkomst is, is Lifetime Waarde echter eens per kalenderjaar gerechtigd deze algemene voorwaarden eenzijdig aan te passen of uit te breiden. Zij dient hiertoe minstens 30 dagen voordat de aanpassingen of uitbreidingen effect zullen krijgen, mededeling te doen aan Opdrachtgever. Wijzigingen in de algemene voorwaarden kunnen een specifieke afspraak echter nimmer opzij zetten.
3. Indien Opdrachtgever binnen deze periode bezwaar maakt, zal Lifetime Waarde overwegen of zij de bezwaarlijke aanpassingen of uitbreidingen wenst in te trekken of niet. Lifetime Waarde zal van deze beslissing mededeling doen aan Opdrachtgever. Indien Lifetime Waarde bezwaarlijke aanpassingen of uitbreidingen niet wenst in te trekken, heeft Opdrachtgever het recht de overeenkomst op te zeggen per de datum dat deze effect zullen krijgen.
4. Lifetime Waarde mag op elk moment wijzigingen in deze algemene voorwaarden doorvoeren als deze noodzakelijk zijn vanwege gewijzigde wettelijke regelingen. Tegen dergelijke wijzigingen kan Opdrachtgever geen bezwaar maken.
5. Bovengenoemde regeling is tevens van toepassing op prijzen.

Artikel 14 - Slotbepalingen

1. Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag (CISG) is uitgesloten. Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van deze overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de Rechtbank Amsterdam, zijnde het arrondissement waarin Lifetime Waarde gevestigd is.

2. Indien enige bepaling uit deze overeenkomst nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele overeenkomst aan. Partijen zullen in dat geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke overeenkomst en deze algemene voorwaarden gestalte wordt gegeven.
3. Onder "schriftelijk" valt in deze voorwaarden ook communicatie per e-mail, mits de identiteit van de afzender en de integriteit van de inhoud voldoende vaststaat. Partijen zullen zich inspannen de ontvangst en inhoud van communicatie per e-mail te bevestigen.
4. De door Lifetime Waarde ontvangen of opgeslagen versie van enige communicatie geldt als authentiek, behoudens tegenbewijs te leveren door Opdrachtgever.
5. Iedere partij is slechts gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de overeenkomst over te dragen aan een derde met voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij. In afwijking hiervan is Lifetime Waarde steeds gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de overeenkomst over te dragen aan een moeder-, dochter- of zustermaatschappij.