

ALGEMENE VOORWAARDEN

Artikel 1: Definities

1.1 In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

<i>algemene voorwaarden:</i>	de onderhavige bepalingen;
<i>opdrachtnemer:</i>	Organisatieadvies-, Training- en Coachingbureau: DOORS TO IMPROVEMENT COÖPERATIE U.A.;
<i>opdrachtgever:</i>	de partij die met de opdrachtnemer contracteert c.q. beoogt te contracteren;
<i>opdracht:</i>	iedere overeenkomst tussen de opdrachtnemer en opdrachtgever tot het leveren van producten en diensten aan opdrachtgever;
<i>offerte:</i>	elk mondeling of schriftelijk aanbod van de opdrachtnemer om een opdracht met haar aan te gaan;
<i>materiaal:</i>	alle door de opdrachtnemer in het kader van de opdracht ontwikkelde rapporten, adviezen, resultaten, tekeningen, software, databanken, concepten, presentaties of andere stoffelijke objecten.

Artikel 2: Toepasselijkheid Algemene Voorwaarden

- 2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, opdrachten, werkzaamheden, overeenkomsten en rechtshandelingen waarbij de opdrachtnemer goederen en/of diensten van welke aard ook aan opdrachtgever levert.
- 2.2 De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.3 Wijzigingen van de opdracht of de Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien en voor zover deze schriftelijk door bevoegde vertegenwoordigers van beide partijen overeengekomen zijn.
- 2.4 Door het verstrekken van een opdracht aanvaardt opdrachtgever deze Algemene Voorwaarden.

Artikel 3: Totstandkoming Opdracht

- 3.1 Een offerte van de opdrachtnemer is steeds vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld.
- 3.2 De kosten verbonden aan het opstellen van een offerte, benevens de daarmee verband houdende besprekingen kunnen in rekening worden gebracht aan de aanvrager, ook indien na die aanvraag geen opdrachtverlening volgt.
- 3.3 Desgevraagd zal de opdrachtnemer voor de aanvang van de werkzaamheden een offerte aan de opdrachtgever ter goedkeuring voorleggen. Voor zover zich bij de uitvoering van de opdracht onvermijdelijke afwijkingen ten opzichte van een offerte voordoen, zal de opdrachtnemer de opdrachtgever hierover in een zo vroeg mogelijk stadium inlichten.
- 3.4 Offertes zijn gebaseerd op de informatie die door de opdrachtgever tot de offertedatum aan opdrachtnemer is verstrekt. Opdrachtgever staat er voor in dat alle voor de opzet en uitvoering van de opdracht essentiële informatie aan de opdrachtnemer is verstrekt. Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor de juistheid en de volledigheid van de door de opdrachtgever verstrekte informatie en het gebruik daarvan.
- 3.5 De opdracht komt volgens het overeengekomen tarief tot stand na schriftelijke aanvaarding door opdrachtgever van de door de opdrachtnemer uitgebrachte offerte. Indien de offerte niet op enigerlei wijze door opdrachtgever wordt bevestigd en de opdrachtnemer toch tot uitvoering van de opdracht overgaat met instemming van de opdrachtgever, dan zal de inhoud van de offerte als tussen partijen overeengekomen gelden.
- 3.6 Overschrijdingen van offertes als gevolg van verkoopcondities van leveranciers en andere door de opdrachtgever ingeschakelde partijen, gelden niet als overschrijding, ook niet als die voorwaarden niet apart in een offerte zijn opgenomen, omdat die voorwaarden geacht worden niet alleen aan de opdrachtgever bekend te zijn, maar ook van het begin af aan – voor zover daarmee in overeenstemming – van de onderhavige leveringsvoorwaarden deel uit te maken.
- 3.7 Het betrekken of inschakelen van derden door opdrachtnemer bij de uitvoering van een opdracht geschiedt uitsluitend na kennisgeving aan en overleg met opdrachtgever.

Artikel 4: Rechten en plichten van opdrachtnemer

- 4.1 Opdrachtnemer heeft het recht zonder opgave van redenen de uitvoering van het werk te annuleren, in welk geval de opdrachtgever recht heeft op restitutie van het volledige aan opdrachtnemer betaalde bedrag voor dat deel van de opdracht waar de annulering betrekking op heeft, mits betaling door opdrachtgever reeds had plaatsgevonden. Annulering van een opdracht dient, na eventuele telefonische/persoonlijke melding, schriftelijk te worden bevestigd.
- 4.2 Opdrachtnemer zal zich inspannen om de opdracht naar beste inzicht en vermogen uit te voeren, in overeenstemming met de eisen van goed vakmanschap. Opdrachtnemer kan echter niet garanderen dat het door de opdrachtgever met de opdracht nagestreefde doel of beoogde resultaat wordt bereikt.
- 4.3 Opdrachtnemer en opdrachtgever zullen gedurende de uitvoering van de opdracht regelmatig overleg voeren over de stand van zaken en de wijze waarop de opdracht wordt uitgevoerd.
- 4.4 Indien bij de aanvaarding en de uitvoering van de opdracht zich feiten of omstandigheden voordoen die de voortgang van de opdracht of het resultaat daarvan negatief (kunnen) beïnvloeden, zullen opdrachtnemer en opdrachtgever elkaar hiervan zo spoedig mogelijk in kennis stellen.
- 4.5 Indien de voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijke informatie afkomstig van opdrachtgever, niet tijdig of niet in overeenstemming met de afspraken ter beschikking van opdrachtnemer staat of indien opdrachtgever op andere wijze niet aan haar verplichtingen voldoet, heeft opdrachtnemer het recht de uitvoering van de opdracht op te schorten en om de daarvoor ontstane kosten volgens haar gebruikelijke tarieven aan opdrachtgever in rekening te brengen.
- 4.6 Opdrachtnemer heeft het recht om de door haar ingezette adviseur(s) of medewerker(s) te vervangen. Opdrachtgever zal zich inspannen om (een) vervanger(s) in te zetten van hetzelfde niveau om de continuïteit en de kwaliteit van de opdracht zoveel mogelijk te waarborgen.

Artikel 5: Rechten en plichten van opdrachtgever

- 5.1 Opdrachtgever kan een opdracht annuleren. Indien de annulering tussen de 4 en 2 weken vóór de overeengekomen datum van uitvoering van de opdracht plaatsvindt, is opdrachtgever 50% van de overeengekomen prijs verschuldigd. Bij latere annulering dient de opdrachtgever het volledige tarief te voldoen. Annulering van een opdracht dient schriftelijk te geschieden.
- 5.2 De opdrachtgever zorgt ervoor dat:
 - a) opdrachtnemer tijdig bezit krijgt van alle nuttige en noodzakelijke informatie, documenten en gegevens die opdrachtgever voor het uitvoeren van de opdracht nodig heeft;
 - b) alle voor de opdracht relevante en noodzakelijke feiten en omstandigheden, onder meer ontstaan door wijzigingen in het beleid en/of de organisatie van opdrachtgever en wijzigingen in haar directe (markt)omgeving, dienen zo spoedig mogelijk aan opdrachtnemer te worden gemeld, zodat opdrachtnemer daar de uitvoering van de opdracht op behoorlijke wijze rekening mee kan houden;
 - c) de bij de uitvoering van de opdracht betrokken medewerkers van opdrachtgever in voldoende mate beschikbaar en inzetbaar zijn;
 - d) de adviseur(s) of medewerker(s) van opdrachtnemer, tenzij expliciet anders is overeengekomen, op eerste verzoek kosteloos een eigen werkplek bij opdrachtgever krijgen, voorzien van goede telecommunicatievoorzieningen (zoals telefoon-, fax- en internetaansluiting).

- 5.3 Opdrachtgever zal opdrachtnemer vrijwaren voor aanspraken van derden (adviseurs en medewerkers van opdrachtnemer daaronder begrepen) die in verband met uitvoering van de opdracht schade lijden welke het gevolg is van het handelen of het nalaten van opdrachtgever of van onveilige situaties in diens bedrijf of organisatie.
- 5.4 Opdrachtgever zal opdrachtnemer en de door haar ingeschakelde adviseurs en medewerkers vrijwaren van en schadeloos stellen voor alle mogelijke vorderingen, hoe ook genaamd en op welk standpunt ook gebaseerd, van de Belastingdienst en/of Uitvoeringsinstituut Werknemers Verzekeringen (UWV) tot inhouding en/of afdracht van belastingen en/of sociale premies, inclusief de daarop vallende rente en eventuele administratieve boetes, in verband met de door opdrachtnemer en de door haar ingeschakelde adviseurs en medewerkers verrichte werkzaamheden.

Artikel 6: Aanpassing van de (inhoud van de) opdracht

- 6.1 Indien zich in het kader van de opdracht omstandigheden voordoen die bij de start van de opdracht niet waren voorzien, dan zal in onderling overleg en in goede harmonie naar een oplossing worden gezocht, waaronder bijvoorbeeld aanpassing van de (inhoud van de) opdracht.
- 6.2 Opdrachtgever erkent en aanvaardt dat aanpassen van de (inhoud van de) opdracht (bijvoorbeeld wijziging in omvang, werkwijze of aanpak) de afgesproken planning kan beïnvloeden. Indien aanpassingen van de (inhoud van de) opdracht het gevolg is van verzoeken of handelingen van opdrachtgever of andere omstandigheden die aan opdrachtgever zijn toe te rekenen, dan zal opdrachtnemer het eventueel hieruit ontstane meerwerk op basis van haar gebruikelijke tarieven als aanvullende of separate opdracht in rekening mogen brengen.

Artikel 7: Vertrouwelijkheid

- 7.1 Beide partijen zorgen ervoor dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of dient te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven, tenzij een wettelijke plicht openbaarmaking van die gegevens gebiedt. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze zijn verstrekt. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door één der partijen als zodanig zijn aangeduid. Opdrachtgever zal, zonder vooraf schriftelijke toestemming van opdrachtnemer aan derden geen mededelingen doen over de aanpak, werkwijze en materialen van opdrachtnemer.

Artikel 8: Duur en beëindiging van de opdracht

- 8.1 De opdracht wordt aangegaan voor de duur daarvan en zal daarom van rechtswege eindigen wanneer de opdracht is afgerond.
- 8.2 Opdrachtgever erkent dat de duur en de planning van de opdracht kunnen worden beïnvloed door allerlei onvoorziene factoren, waaronder begrepen maar niet beperkt tot de kwaliteit van de door opdrachtgever in het kader van de opdracht verstrekte informatie en de (mate van) beschikbaarheid en inzet van de bij de opdracht betrokken medewerkers van de opdrachtgever.
- 8.3 Opdrachtnemer zal zich inspannen om de opdracht binnen de afgesproken planning uit te voeren. Deze planning en de daarin opgenomen (deel-)termijnen kunnen echter nooit als fatale termijnen worden aangemerkt. Behoudens in geval van opzet of grove schuld van opdrachtnemer, geeft overschrijding van de planning en de daarin opgenomen (deel-)termijnen aan opdrachtgever niet het recht om tot gehele of gedeeltelijke ontbinding of opzegging van de opdracht over te gaan, noch het recht op vergoeding van enige door opdrachtgever dientengevolge geleden schade.
- 8.4 Partijen hebben beide het recht de opdracht tussentijds schriftelijk op te zeggen, met een opzegtermijn van één (1) kalendermaand, indien en voor zover één van hen daarbij aantoont dat de uitvoering van de oorspronkelijke overeengekomen opdracht en eventuele aanvullende opdrachten wegens gewichtige redenen aanzienlijk bemoeilijkt of onmogelijk wordt en voltooiing van de opdracht in redelijkheid niet geveerd kan worden.
- 8.5 Opdrachtgever zal in geval van beëindiging van de opdracht om welke reden dan ook, alle tot dan toe in het kader van de opdracht verrichte werkzaamheden door opdrachtnemer tijdig en volledig vergoeden. Alle reeds aan opdrachtgever verstuurd facturen, blijven onverminderd verschuldigd en worden op het moment van beëindiging direct opeisbaar.
- 8.6 Ieder partij is gerechtigd de opdracht, met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, indien ten aanzien van de andere partij (a) een verzoek tot faillissement is ingediend, (b) surseance van betaling is aangevraagd, (c) liquidatie of staking van de onderneming plaats heeft of (d) op een omvangrijk deel van het vermogen van de andere partij beslag wordt gelegd. Opdrachtnemer is in geval van ontbinding tegenover de opdrachtgever nimmer tot enige restitutie van al ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden.

Artikel 9: Tarieven en kosten

- 9.1 Partijen komen bij het tot stand komen van de opdracht een honorarium overeen.
- 9.2 De uitgevoerde werkzaamheden en diensten van opdrachtnemer worden, tenzij anders schriftelijk is overeengekomen, op basis van bestede tijd en gemaakte kosten aan opdrachtgever in rekening gebracht. Tenzij een andersluidende schriftelijke regeling is overeengekomen, zendt opdrachtgever eenmaal per maand een (voorschot-)factuur. In geval van levering van producten wordt bij of na levering daarvan een factuur gezonden.
- 9.3 Tenzij van te voren schriftelijk anders is overeengekomen, zijn in ieder geval de volgende kosten, buiten de overeenkomst genoemde prijzen en tarieven, voor rekening van de opdrachtgever:
- kosten voor zakelijke kilometers;
 - kosten voor eventueel verblijf op locatie of in het buitenland;
 - kosten voor reizen welke binnen de normale arbeidstijd vallen, behalve reizen voor woon-werk verkeer, het volledig overeengekomen uurtarief;
 - kosten voor reizen welke buiten de normale arbeidstijd vallen, behalve reizen voor woon-werk verkeer, een aangepast uurtarief van 50% van het normale uurtarief;
 - De kosten van grote oplagen van materiaal (meer dan tussen partijen overeengekomen) worden afzonderlijk aan opdrachtgever in rekening gebracht. Voor producten zijn de geldende prijslijsten c.q. geoffreerde prijzen van toepassing;
 - kosten van derden die opdrachtnemer ten behoeve van de opdracht moet maken, worden aan opdrachtgever doorberekend tegen overlegging van nota's.
- 9.4 Alle prijzen en tarieven zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd, eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, daaronder begrepen reis- en verblijf, verzend en administratiekosten, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld. Tussentijdse veranderingen die opdrachtnemer noodzaken tot tariefs- of prijsaanpassingen, worden doorberekend aan de opdrachtgever.
- 9.5 Een samengestelde prijsopgave verplicht opdrachtnemer niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige orders.

Artikel 10: Betaling

- 10.1 Opdrachtgever dient alle facturen afkomstig van opdrachtnemer steeds uiterlijk binnen 14 dagen na factuurdatum te voldoen op het door opdrachtnemer aangegeven rekeningnummer.
- 10.2 Indien opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet tijdig of niet volledig betaalt, zal opdrachtnemer een aanmaning of ingebrekestelling sturen en is opdrachtgever in verzuim en vanaf de vervaldag rente over het openstaande bedrag van 2% per kalendermaand verschuldigd, een gedeelte van een maand voor een volle gerekend. Indien opdrachtgever ook na aanmaning nalatig blijft de vordering te voldoen, kan opdrachtnemer de vordering uit handen geven, in welk geval opdrachtgever naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder kosten berekend door externe deskundigen naast de in rechte vastgestelde kosten.
- 10.3 Opdrachtnemer heeft het recht alvorens verplichtingen van zijn kant na te komen, volledige betaling en/of afdoende zekerheid voor de nakoming door de opdrachtgever te verlangen wanneer naar oordeel van opdrachtnemer aannemelijk is dat opdrachtgever haar verplichtingen niet tijdig of niet volledig zal (kunnen) nakomen.

Artikel 11. Aansprakelijkheid

- 11.1 Opdrachtnemer en de door haar ingeschakelde adviseurs en medewerkers zijn uitsluitend aansprakelijk voor schade geleden door opdrachtgever die het rechtstreekse gevolg is van toerekenbare tekortkomingen in de uitvoering van de opdracht. De hiervoor bedoelde contractuele aansprakelijkheid van opdrachtnemer en de aansprakelijkheid uit ander hoofde, is in alle gevallen beperkt tot de hoogte van het bedrag dat opdrachtnemer voor haar werkzaamheden in het kader van de opdracht heeft ontvangen van opdrachtgever. Indien de opdracht langer dan drie maanden doorloopt, wordt de hiervoor bedoelde aansprakelijkheid beperkt tot een bedrag gelijk aan het totaalbedrag dat opdrachtnemer in het kader van de opdracht in de laatste drie maanden vóór het ontstaan van de schade van opdrachtgever heeft ontvangen.
- 11.2 Opdrachtnemer en de door haar ingeschakelde adviseurs en medewerkers zijn niet aansprakelijk voor schade die opdrachtgever of enige derde lijdt ten gevolge van de toepassing of het gebruik van materialen en/of de resultaten van de werkzaamheden. Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer en de door opdrachtnemer in het kader van de opdracht ingeschakelde adviseurs, medewerkers en derden voor alle in dit artikel bedoelde schade.
- 11.3 De aansprakelijkheid van opdrachtnemer wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst, ontstaat slechts indien opdrachtgever opdrachtnemer onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en opdrachtnemer ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten die opdrachtnemer in staat stelt adequaat te reageren.
- 11.4 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor gevolgschade, bedrijfsschade of indirecte schade van de opdrachtgever, die het gevolg is van het niet, of niet tijdig presteren, of niet deugdelijk presteren door opdrachtnemer.
- 11.5 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij opdrachtnemer meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen opdrachtnemer vervalt door het enkele verloop van drie (3) kalendermaanden na het ontstaan van de vordering.
- 11.6 Reclames over de wijze van uitvoering van een opdracht dienen door de opdrachtgever binnen acht dagen na die uitvoering schriftelijk bij opdrachtnemer te worden ingediend, bij gebreke waarvan elke aanspraak uit hoofde van ondeugdelijke uitvoering zal zijn vervallen.

Artikel 12: Intellectuele Eigendomsrechten

- 12.1 Tenzij opdrachtnemer en opdrachtgever schriftelijk uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen, is en blijft opdrachtnemer volledig en exclusief rechthebbende ten aanzien van de (intellectuele) eigendomsrechten (waaronder begrepen maar niet beperkt tot: auteursrechten, persoonlijkheidsrechten, modelrechten en databankrechten) die rusten op materialen.
- 12.2 Opdrachtnemer verleent aan opdrachtgever het recht om materialen uitsluitend binnen en ten behoeve van haar eigen organisatie te gebruiken, doch slechts nadat opdrachtgever aan al haar (betalings-)verplichtingen uit hoofde van de opdracht heeft voldaan.
- 12.3 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtnemer is het opdrachtgever niet toegestaan: a) de materialen ter inzage te geven, openbaar te maken ofte verveelvoudigen op welke wijze dan ook buiten de kring van personen die, binnen het kader van de opdracht, behoren tot rechtstreeks bij de opdracht betrokken medewerkers; of b) de materialen (geheel of gedeeltelijk) te (doen) gebruiken voor het instellen van juridische claims, het voeren van gerechtelijke procedures, of voor reclame- of wervingsdoeleinden aan te wenden.

Artikel 13: Slotbepalingen

- 13.1 Partijen zullen gedurende een periode van één jaar na voltooiing van de opdracht door opdrachtgever, elkaars medewerkers die betrokken zijn bij de uitvoering van de opdracht, niet in dienst nemen zonder schriftelijke toestemming van de andere partij.
- 13.2 Indien één van de partijen wordt getroffen door een situatie van overmacht in de zin van artikel 6:74 van het Burgerlijk Wetboek, dan zal deze partij daarvan onmiddellijk mededeling doen aan de andere partij. Partijen zullen vervolgens in overleg tot een redelijke oplossing trachten te komen. Indien de overmacht situatie langer dan drie (3) maanden voortduurt, hebben beide partijen het recht de overeenkomst middels schriftelijke kennisgeving te beëindigen. Wat al als gevolg van de opdracht gepresteerd is, wordt in geval van overmacht naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zijn.

Artikel 14: Toepasselijkheid recht en geschillenregeling

- 14.1 Nederlands recht is van toepassing op alle geschillen met en/of voortvloeiende uit de algemene voorwaarden en/of opdrachten of overeenkomsten waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn verklaard.
- 14.2 In geval van geschillen tussen opdrachtgever en opdrachtnemer, zullen partijen eerst trachten het geschil in der minne te schikken. Alle geschillen die niet op minnelijke wijze kunnen worden opgelost, zullen uitsluitend worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Rotterdam.