

## **Algemene voorwaarden bij uitvoering van adviesopdrachten**

### **1. Algemeen**

De algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, werkzaamheden, offertes van Juditha Melssen Training Coaching Advies, overeenkomsten tussen Juditha Melssen en opdrachtgevers, respectievelijk hun rechtsopvolgers.

### **2. Grondslag offertes**

Offertes van Juditha Melssen Training Coaching Advies zijn gebaseerd op de informatie die door de opdrachtgever is verstrekt. De opdrachtgever staat ervoor in dat hij naar beste weten daarbij alle essentiële informatie voor de opzet en uitvoering van het onderzoek heeft verstrekt. Juditha Melssen Training Coaching Advies zal de door haar te verrichten diensten naar beste inzicht en vermogen, en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap, uitvoeren.

Deze verplichting heeft het karakter van een "inspanningsverplichting" omdat het bereiken van het beoogde resultaat niet kan worden gegarandeerd.

Tenzij anders overeengekomen wordt de geldigheidsduur van offertes beperkt tot zes weken voorafgaand aan de feitelijke opdrachttuitvoering. Alleen een schriftelijke mededeling door de opdrachtgever verbindt Juditha Melssen Training Coaching Advies tot het uitvoeren van een opdracht.

### **3. Terbeschikkingstelling van informatie, medewerkers en werkruimte door de opdrachtgever**

Om de uitvoering van de opdracht goed en zoveel mogelijk volgens tijdschema te laten verlopen verstrekt de opdrachtgever tijdig alle documenten en gegevens die het bureau nodig heeft. Dit geldt ook voor de terbeschikkingstelling van medewerkers van de eigen organisatie van de opdrachtgever die bij de werkzaamheden van het bureau betrokken (zullen) zijn.

Als Juditha Melssen Training Coaching Advies daarom verzoekt verschaft de opdrachtgever op zijn locatie het bureau kosteloos een eigen werkruimte met telefoonaansluiting en, desgewenst, een fax- en/of Datanetaansluiting.

### **4. Het betrekken van derden bij de opdrachttuitvoering**

Het betrekken of inschakelen van derden bij de opdrachttuitvoering door de opdrachtgever of door Juditha Melssen Training Coaching Advies geschiedt uitsluitend in onderling overleg.

### **5. Personeel**

Geen van de partijen mag tijdens de uitvoering van de opdracht en binnen één jaar na beëindiging van de opdracht personeel van de wederpartij in dienst nemen of met dit personeel over indiensttreding onderhandelen, dan in overleg met de wederpartij.

### **6. Tarieven**

Met betrekking tot de tarieven en de daarop gebaseerde kostenramingen staat in de offerte aangegeven of daarin zijn begrepen de secretariaatskosten, reizen, reis- en verblijfskosten en andere opdrachtgebonden kosten. Voor zover deze kosten niet zijn inbegrepen kunnen ze afzonderlijk worden berekend. Een tussentijdse verandering van het niveau van de lonen en kosten die Juditha Melssen Training Coaching Advies noodzaakt tot tariefaanpassing of aanpassing van andere hiervoor genoemde kostenvergoedingen, zal worden doorberekend. In het honorarium zijn geen rentekosten opgenomen, tenzij in de offerte anders is aangegeven. Alle prijzen zijn exclusief BTW.

### **7. Betalingsvoorwaarden**

Het honorarium en de kosten zoals in artikel 6 genoemd, die niet in de tarieven zijn inbegrepen, worden, tenzij anders overeengekomen, maandelijks bij (voorschot-)declaratie in rekening gebracht. Betaling dient te geschieden binnen 30 dagen na declaratiedatum.

Na die vervalddag wordt de wettelijke rente in rekening gebracht zonder dat ingebrekestelling is vereist. Indien betaling achterwege blijft kan het bureau met een beroep op de onzekerheidsreceptie de uitvoering van de opdracht opschorten.

Is de opdrachtgever in verzuim of schiet hij op een andere wijze tekort in het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening voor zijn rekening, zowel de gerechtelijke als de buitengerechtelijke.

Indien de opdracht is verstrekt door meer dan één opdrachtgever zijn alle opdrachtgevers hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen zoals in dit artikel aangegeven (ongeacht de tenaamstelling van de declaratie).

### **8. Wijziging van de opdracht c.q. meerwerk**

De opdrachtgever aanvaardt dat de tijdsplanning van de opdracht kan worden beïnvloed als partijen tussentijds overeenkomen de aanpak, werkwijze of omvang van de opdracht en/of de daaruit voortvloeiende werkzaamheden uit te breiden of te wijzigen.

Indien de tussentijdse wijziging in de opdracht of opdrachttuitvoering ontstaat door toedoen van de opdrachtgever, zal Juditha Melssen Training Coaching Advies de noodzakelijk aanpassingen aanbrengen, indien de kwaliteit van de dienstverlening dit vergt. Indien zo'n aanpassing leidt tot meerwerk zal dit als een aanvullende opdracht aan de opdrachtgever worden bevestigd.

### **9. Duur en afsluiting van de opdracht**

De duur van de opdracht kan behalve door de inspanning van Juditha Melssen Training Coaching Advies worden beïnvloed door allerlei factoren, zoals de kwaliteit van de informatie die Juditha Melssen Training Coaching Advies verkrijgt en de medewerking die wordt verleend. Juditha Melssen Training Coaching Advies kan dan ook niet altijd van tevoren exact aangeven hoe lang de looptijd voor het uitvoeren van de opdracht zal zijn. In financiële zin is de opdracht afgesloten zodra de eindafrekening door de opdrachtgever is goedgekeurd. Binnen een termijn van 30 dagen na dagtekening daarvan dient de opdrachtgever het bureau hierover te berichten. Indien de opdrachtgever niet binnen deze termijn reageert wordt de eindafrekening geacht te zijn goedgekeurd.

Indien de opdrachtgever een controle wenst van een registeraccountant op de declaratie van Juditha Melssen Training Coaching Advies, dan zal daaraan medewerking worden verleend. De kosten van een dergelijke controle zijn voor rekening van de opdrachtgever.

#### **10. Annuleringskosten**

Annulering tot een maand voor de datum van uitvoering is kosteloos. Bij annulering binnen een maand tot 14 dagen voor de geplande uitvoering wordt 50% van de kosten in rekening gebracht. Bij annulering binnen 14 dagen voor de uitvoering wordt 100 % van de kosten in rekening gebracht.

Bij annulering door Juditha Melssen Training Coaching Advies wegens ziekte of andere omstandigheden, binnen 14 dagen voor de uitvoering, wordt zorgdragen voor kwalitatief gelijkwaardige vervanging. Mocht dit niet lukken en zijn er voor de opdrachtgever annuleringskosten ten gevolge van accommodatie-reservering ontstaan dan kan de opdrachtgever deze aan Juditha Melssen Training Coaching Advies doorberekenen.

#### **11. Tussentijdse beëindiging van de opdracht**

Partijen kunnen de overeenkomst voortijdig eenzijdig beëindigen, indien een van hen van mening is dat de opdrachttuitvoering niet meer kan plaatshebben conform de bevestigde offerte en eventuele latere additionele opdrachtspecificaties. Dit dient gemotiveerd en schriftelijk aan de wederpartij te worden bekend gemaakt.

Indien tot voortijdige beëindiging is overgegaan door de opdrachtgever heeft het bureau vanwege het ontstane bezettingsverlies recht op compensatie, waarbij het tot dan toe gemiddelde maandelijks declaratiebedrag als uitgangspunt wordt gehanteerd.

Juditha Melssen Training Coaching Advies mag van haar bevoegdheid tot voortijdige beëindiging slechts gebruik maken van als tengevolge van feiten en omstandigheden die zich aan zijn invloed onttrekken of haar niet zijn toe te rekenen, voltooiing van de opdracht in redelijkheid niet kan worden gevergd. Het bureau behoudt daarbij aanspraak op betaling van de declaraties voor tot dan toe verrichte werkzaamheden, waarbij aan de opdrachtgever onder voorbehoud de voorlopige resultaten van het tot dan toe verrichte werk ter beschikking zullen worden gesteld. Voorzover dit extra kosten met zich brengt, worden deze in rekening gebracht.

Ingeval een van beide partijen in staat van faillissement geraakt, surséance van betaling aanvraagt of de bedrijfsvoering staakt, heeft de ander partij het recht de opdracht zonder inachtneming van een opzegtermijn te beëindigen, een en ander onder voorbehoud van rechten.

#### **12. Intellectuele eigendom**

Modellen, technieken, instrumenten, waaronder ook software, die zijn gebruikt voor de uitvoering van de opdracht en in het advies of onderzoeksresultaat zijn opgenomen zijn en blijven het eigendom van Juditha Melssen Training Coaching Advies. Openbaarmaking kan derhalve alleen geschieden na verkregen toestemming. De opdrachtgever heeft uiteraard het recht stukken te vermenigvuldigen voor gebruik in zijn eigen organisatie, voorzover passend binnen het doel van de opdracht. Ingeval van tussentijdse beëindiging van de opdracht is het voorgaande van overeenkomstige toepassing.

#### **13. Vertrouwelijkheid**

Juditha Melssen Training Coaching Advies is verplicht tot geheimhouding van alle informatie en gegevens van de opdrachtgever jegens derden. Juditha Melssen Training Coaching Advies zal in het kader van de opdracht alle mogelijke voorzorgsmaatregelen nemen ter bescherming van de belangen van de opdrachtgever. De opdrachtgever zal zonder toestemming van het bureau aan derden geen mededeling doen over de aanpak van het bureau, de werkwijze en dergelijke, dan wel de rapportage ter beschikking stellen.

#### **14. Aansprakelijkheid**

Juditha Melssen Training Coaching Advies is aansprakelijk voor de tekortkomingen in de uitvoering van de opdracht, voor zover deze het gevolg zijn van het niet in acht nemen door het bureau van zorgvuldigheid, deskundigheid en het vakmanschap waarop bij het uitbrengen van adviezen in het kader van de betrokken opdracht mag worden vertrouwd. De aansprakelijkheid voor de schade veroorzaakt door de tekortkomingen wordt beperkt tot het bedrag van het honorarium dat Juditha Melssen Training Coaching Advies voor zijn werkzaamheden in het kader van die opdracht heeft ontvangen. Bij opdrachten die een langere looptijd dan een half jaar hebben geldt een verdere beperking van de hier bedoelde aansprakelijkheid tot maximaal het declaratiebedrag over de laatste zes maanden.

Eventuele aanspraken van de opdrachtgever in hier bedoelde zin dienen binnen één jaar na het ontdekken van de schade te zijn ingediend.

#### **15. Toepasselijk recht**

Op deze overeenkomst is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.

#### **16. Geschillenregeling**

Alle geschillen welke mochten ontstaan naar aanleiding van de uitvoering van de onderhavige overeenkomst dan wel van nadere overeenkomsten, die daarvan het gevolg mochten zijn, worden beslecht overeenkomstig het Reglement van het Nederlands Arbitrage Instituut te Rotterdam. Een geschil wordt geacht te bestaan als één van de beide partijen verklaart dat zulks het geval is. De beslissing van de geschillencommissie gebeurt in de vorm van een bindend advies.

#### **17. Klachtenprocedure**

Afhandelingstermijn: Vragen van administratieve aard en vragen over de inhoud van de educatieve dienst worden door de ondernemer beantwoord binnen een termijn van 14 werkdagen, gerekend vanaf de datum van ontvangst. Klachten moeten

schriftelijk per brief worden ingediend. Brieven die een voorzienbaar langere verwerkingstijd vragen, worden door de ondernemer per omgaande beantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie, wanneer men een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten tijdig, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer, nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren. Klagen binnen twee maanden is in elk geval tijdig. Niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de consument zijn of haar rechten terzake verliest. Wanneer de ondernemer een geschil wil voorleggen aan de geschillencommissie, moet hij eerst de consument schriftelijk vragen zich binnen 5 weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij acht om het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.

Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling van artikel 16.

De afhandeling van klachten wordt geregistreerd en voor een termijn van 1 jaar bewaard.