

## Algemene voorwaarden bij de uitvoering van opdrachten door Het Klantperspectief

### 1. Algemeen

De algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, werkzaamheden, offertes en overeenkomsten voor organisatie-advisering, interim-, programma- en projectmanagement, trainingen, bemiddeling en andere activiteiten behorende tot de sector van zakelijke dienstverlening tussen “Het Klantperspectief” en opdrachtgevers, respectievelijk hun rechtsopvolgers, tenzij nadrukkelijk in een separate offerte anders is overeengekomen. Standaardvoorwaarden gehanteerd door de opdrachtgever gelden niet, tenzij deze door “het Klantperspectief” schriftelijk zijn aanvaard.

### 2. Grondslag offertes

Offertes van “Het Klantperspectief” 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. “Het Klantperspectief” zal de door hem te verrichten adviesdiensten naar beste inzicht en vermogen, en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap, zorgvuldigheid en deskundigheid uitvoeren. Deze

verplichting heeft – tenzij expliciet anders overeengekomen is – het karakter van een “Inspanningsverplichting”, omdat het bereiken van het beoogde resultaat zelden tot niet kan worden gegarandeerd.

### 3. Terbeschikkingstelling van informatie, medewerkers, adequate werk- en parkeerruimte door de opdrachtgever etc.

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 terbeschikkingstelling van medewerkers van eigen organisatie van de opdrachtgever, die bij de werkzaamheden van het bureau betrokken (zullen) zijn. Als “Het Klantperspectief” daarom verzoekt en in gevallen van substantiële aanwezigheid bij de klant dient ondermeer kosteloos zorg gedragen te worden voor adequate werkruimte met telefoonaansluiting, fax- en/of datanetaansluiting, voldoende secretariële ondersteuning en adequate parkeergelegenheid.

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

Het betrekken of inschakelen van derden bij de opdrachttuitvoering door de

opdrachtgever of door “Het Klantperspectief” geschiedt uitsluitend na onderling overleg en met wederzijds akkoord.

## 5. Personeel

### a. *Wijziging adviesteam*

“Het Klantperspectief” kan in overleg met de opdrachtgever de samenstelling van het ingezette advies- of managementteam wijzigen, indien het meent dat dit voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijk is. De wijziging zal zowel de kwaliteit als de continuïteit van de te verrichte diensten ten minste op het afgesproken niveau continueren dan wel verbeteren. Een wijziging van het ingezette team kan ook op verzoek van de opdrachtgever in overleg met “Het Klantperspectief” plaats vinden.

### b. *Het aantrekken of in dienst nemen van ingezette professionals*

De opdrachtnemer mag tijdens de uitvoering van de opdracht (inclusief eventuele verlenging) en binnen één jaar na beëindiging van de opdracht, ingezette professionals of ander personeel noch direct noch indirect in dienst nemen of anderszins betrekken bij haar activiteiten, die eveneens “Het Klantperspectief” verricht zouden kunnen worden, tenzij na overleg en vooraf schriftelijke toestemming van “Het Klantperspectief”.

## 6. Tarieven en kosten van de opdracht

Tenzij anders is

overeengekomen zijn al onze tarieven exclusief BTW, reistijd, reis- en verblijfkosten, en overige kantoorkosten. Hiervoor wordt (prijspeil 2005) totaal 3% extra bureaunkosten in rekening gebracht en €0,30 per daadwerkelijke gereden kilometer. Een tussentijdse verandering van het niveau van de lonen en kosten die “Het Klantperspectief” 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.

## 7. Betalingsvoorwaarden

Het honorarium en de kosten zijn zoals in artikel 6 genoemd, welke niet in de tarieven zijn inbegrepen, worden maandelijks bij (voorschot) declaratie in rekening gebracht. Betaling dient te geschieden binnen 15 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 onzekerheidsexceptie 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). Bij opdrachten met een geschatte omvang van €10.000,- of minder en/of een doorlooptijd van maximaal 2 maanden, zal 50% van het totaal bedrag betaald dienen te worden direct na opdrachtbevestiging en het restant direct (binnen 2 weken) na opleveren eindresultaat. De gehanteerde tarieven van “Het Klantperspectief” zijn mede gebaseerd op de hier genoemde betalingscondities.

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

Beide partijen kunnen 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 het overeengekomen honorarium of de kostenvergoedingen beïnvloed zal “Het Klantperspectief” dit de opdrachtgever zo spoedig mogelijk melden. Indien een tussentijdse wijziging in de opdracht of opdrachttuitvoering ontstaat door toedoen van de opdrachtgever, zal “Het Klantperspectief” de noodzakelijke aanpassingen aanbrenge(n), 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. Opdrachtgeverschap**

“Het Klantperspectief” acht afspraken en overeenstemming – ook ten aanzien van leveringscondities, tarieven, inzet etc. – die direct gemaakt zijn met de formele en/of inhoudelijke opdrachtgever als bindend en voorondersteld daarbij intern commitment van eventuele overige intermediaire functies in het inkoopprijs bij de organisatie van de opdrachtgever.

#### **10. Duur en afsluiting opdracht**

De duur van de opdracht kan behalve door de inspanning van het adviesteam worden beïnvloed door allerlei factoren zoals de kwaliteit van de informatie die “Het Klantperspectief” verkrijgt en de medewerking die wordt verleend. “Het Klantperspectief” kan dan ook niet van tevoren exact aangeven hoe lang de doorlooptijd voor het uitvoeren van de opdracht zal zijn. Behoudens in geval van opzet of grove schuld van “Het Klantperspectief” geeft overschrijding van de indicatieve einddatum geen recht op gehele of gedeeltelijke ontbinding van de opdracht dan wel op vergoeding van enige door de opdrachtgever geleden schade. In financiële zin is de opdracht afgesloten, zodra de eindafrekening door de opdrachtgever is goedgekeurd. Binnen een termijn van 15 dagen na dagtekening daarvan

dient de opdrachtgever “Het Klantperspectief” hiervoor te berichten. Indien de opdrachtgever niet binnen deze termijn reageert, wordt de eindafrekening geacht te zijn goedgekeurd.

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

Partijen kunnen de overeenkomst voortijdig eenzijdig beëindigen, indien één van hen van mening is dat de opdrachttuitvoering niet meer kan plaatshebben conform de geaccepteerde offerte en eventuele latere additionele opdrachtspecificaties. Dit dient gemotiveerd en schriftelijk aan de wederpartij te worden bekend gemaakt. Indien na aanvang van de opdracht tot voortijdige beëindiging is overgegaan door de opdrachtgever, heeft “Het Klantperspectief” vanwege het ontstane en aannemelijk te maken bezettingsverlies recht op compensatie waarbij het tot dan toe gemiddelde maandelijkse declaratie-bedrag als uitgangspunt wordt gehanteerd.

“Het Klantperspectief” mag van zijn bevoegdheid tot voortijdige beëindiging slechts gebruik maken als tengevolge van feiten en omstandigheden die zich aan zijn invloed onttrekken of hem 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 meebrengt, 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 andere partij het recht de opdracht zonder inachtneming van een opzegtermijn te beëindigen, een en ander onder voorbehoud van rechten.

#### **12. Intellectuele eigendommen en auteursrecht**

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 “Het Klantperspectief”.

Opdrachtgever mag geleverde modellen, technieken en instrumenten, waaronder software niet kopiëren of reproduceren, op welke wijze en voor welk doel dan ook, tenzij “Het Klantperspectief” daarvoor schriftelijk haar voorafgaande toestemming heeft verleend. Ingeval van tussentijdse beëindiging van de opdracht, is het voorgaande van overeenkomstige toepassing.

#### **13. Geheimhouding en vertrouwelijk gebruik**

- a. “Het Klantperspectief” zal alle gegevens en informatie betreffende de organisatie van

de opdrachtgever die deze als zodanig aanwijst beschouwen en behandelen als vertrouwelijk, en met betrekking daartoe geheimhouding in acht nemen en deze niet aan derden bekend maken zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van de opdrachtgever.

- b. De opdrachtgever zal de door “Het Klantperspectief” geleverde materialen en de daarin vervatte know-how, methoden en gegevens beschouwen en behandelen als waardevolle en vertrouwelijke informatie die eigendom is van “Het Klantperspectief”, en deze slechts hanteren voor eigen gebruik binnen haar eigen organisatie voor de doeleinden waarvoor deze bestemd is. De opdrachtgever zal met betrekking tot deze informatie geheimhouding in acht nemen en deze niet aan derden bekend maken zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van “Het Klantperspectief”.

#### **14. Aansprakelijkheid**

- a. Het bureau en de door haar ingeschakelde adviseurs en medewerkers zijn uitsluitend aansprakelijk voor schade geleden door opdrachtgever die het rechtstreeks gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de opdracht. De hiervoor bedoelde contractuele aansprakelijkheid van het bureau en de aansprakelijkheid uit andere hoofde, is in alle gevallen beperkt tot de hoogte van het

bedrag dat het bureau voor haar werkzaamheden in het kader van de opdracht heeft ontvangen van opdrachtgever. Indien de opdracht langer dan een halfjaar doorloopt, wordt de hiervoor bedoelde aansprakelijkheid beperkt tot een bedrag gelijk aan het totaalbedrag dat het bureau in het kader van de opdracht in de laatste zes maanden voor het ontstaan van de schade van opdrachtgever heeft ontvangen.

- b. Het bureau 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 de materialen en/of resultaten van de werkzaamheden. Opdrachtgever vrijwaart het bureau en de door het bureau in het kader van de opdracht ingeschakelde adviseurs, medewerkers en derden voor alle in dit artikellid bedoelde schade.
- c. De aansprakelijkheid van het bureau wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst, ontstaat slechts indien opdrachtgever het bureau onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en het bureau 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 het bureau in staat stelt adequaat te reageren.

- d. Het bureau is niet aansprakelijk voor gevolgschade, bedrijfsschade of indirecte schade van de opdrachtgever, die het gevolg is van het niet, of niet tijdig presteren, of deugdelijk presteren door het bureau.
- e. De in dit artikel 14 opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid zijn niet van toepassing indien en voorzover sprake is van opzet en/of grove schuld van het bureau of haar leidinggevend management.
- f. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij het bureau meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen het bureau vervalt door het enkele verloop van zes (6) kalendermaanden na het ontstaan van de vordering.

### **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 Nederlandse Arbitrage Instituut te Rotterdam.