

## ALGEMENE VOORWAARDEN

### 1 Algemeen

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- Opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die **Een Heldere Zaak** opdracht heeft gegeven tot het verrichten van werkzaamheden;
- Deelnemer: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die zich inschrijft op een activiteit als een (open) opleiding, training of workshop van **Een Heldere Zaak**;
- Een Heldere Zaak: het adviesbureau **Een Heldere Zaak**, gevestigd te Amersfoort, KvK Amersfoort 3212 0438;
- De opdracht: iedere overeenkomst van **Een Heldere Zaak** tot het leveren van producten en/of diensten aan de opdrachtgever of deelnemer;
- Adviseur: de persoon die namens **Een Heldere Zaak** de opgedragen werkzaamheden uitvoert.

### 2 Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden zijn integraal van toepassing op alle aanbiedingen, werkzaamheden, activiteiten, offertes en overeenkomsten van **Een Heldere Zaak**, tenzij (op onderdelen) schriftelijk andere afspraken zijn gemaakt.

Voor zover voor de betreffende adviseur gedrags- of beroepscode's gelden, maken deze deel uit van de overeenkomst. De opdrachtgever verklaart de daaruit voortvloeiende verplichtingen volledig te zullen respecteren. Standaardvoorwaarden gehanteerd door de opdrachtgever gelden niet, tenzij deze door **Een Heldere Zaak** schriftelijk zijn aanvaard.

### 3 Grondslag offertes

**Een Heldere Zaak** is in alle gevallen pas gebonden nadat zij een opdracht of afspraak schriftelijk heeft aanvaard, respectievelijk heeft bevestigd. Mondelinge toezeggingen verbinden **Een Heldere Zaak** slechts nadat ze schriftelijk zijn bevestigd. De opdrachtbevestiging wordt geacht de overeenkomst juist en volledig weer te geven, tenzij de opdrachtgever daartegen binnen 48 uur schriftelijk heeft geprotesteerd.

Offertes van **Een Heldere Zaak** zijn gebaseerd op de informatie die door de opdrachtgever is verstrekt. De opdrachtgever staat ervoor in dat hij daarbij alle essentiële informatie voor de opzet en uitvoering van de opdracht heeft verstrekt. Als binnen de termijn van een maand de offerte niet is geaccepteerd, vervalt deze.

De -door de opdrachtgever ondertekende- opdrachtbevestiging dient uiterlijk 14 dagen, tenzij schriftelijk anders vermeld in de offerte, voor aanvang van de uitvoering van de opdracht, in het bezit te zijn van **Een Heldere Zaak**.

### 4 Uitvoering van de opdracht

**Een Heldere Zaak** 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. **Een Heldere Zaak** kan evenwel niet instaan voor het bereiken van het beoogde resultaat.

### 5 Ter beschikking stellen van informatie, medewerkers en werkruimte

Om de uitvoering van de opdracht zo goed en zo veel mogelijk volgens tijdschema –zoals vermeld in de offerte- te laten verlopen, verstrekt de opdrachtgever alle documenten, informatie en gegevens die **Een Heldere Zaak** nodig heeft op de daartoe door haar aangegeven tijdstippen. **Een Heldere Zaak** zal uiteindelijk bepalen of zij over alle benodigde informatie beschikt voor de uitvoering van de opdracht. Verder moet **Een Heldere Zaak** kunnen rekenen op tijdige beschikbaarheid van de bij haar werkzaamheden betrokken medewerkers van de opdrachtgever. Het is de opdrachtgever niet toegestaan derden bij de uitvoering van de opdracht te betrekken, anders dan met schriftelijke instemming van **Een Heldere Zaak**.

Als **Een Heldere Zaak** daarom verzoekt, verschaft de opdrachtgever op zijn locatie de adviseur kosteloos eigen werkruimte met e-mail en een datanetaansluiting.

### 6 Inschakeling van derden

Het staat **Een Heldere Zaak** steeds vrij derden in te schakelen voor het verrichten van (een gedeelte van) de overeengekomen werkzaamheden.

## **7 Prijzen en prijswijziging**

Tenzij schriftelijk anders vermeld, zijn de door **Een Heldere Zaak** opgegeven prijzen en tarieven exclusief BTW, alsmede exclusief verblijfkosten, drukwerkkosten, kosten voor noodzakelijk ondersteuningsmateriaal en andere opdrachtgebonden kosten. De te berekenen BTW en de voorgaand genoemde kosten kunnen afzonderlijk door **Een Heldere Zaak** in rekening worden gebracht.

In de offerte wordt, afhankelijk van het project, door **Een Heldere Zaak** ofwel een vaste prijs opgegeven, ofwel een opgave gedaan het geschatte aantal uren en het uur- en/of dagtarief, alsmede de te maken kosten. Een aldus geschat aantal uren is gebaseerd op een globale verwachting ten aanzien van de aan het project te besteden tijd. In sommige gevallen kan worden overeengekomen dat facturering geschiedt op daadwerkelijk bestede uren. Indien dit van toepassing is, wordt dat nadrukkelijk vermeld in de offerte.

**Een Heldere Zaak** behoudt zich het recht voor de overeengekomen prijs te verhogen, tot aan de dag waarop de levering moet plaatsvinden, in geval van stijging van de kosten van door haar ingeschakelde derden en/of indien de kosten van eventueel ingehuurde producten of locaties stijgen. Indien de prijsstijging, zoals bedoeld in de vorige zin, plaatsvindt binnen drie maanden na het sluiten van de overeenkomst en de prijsverhoging meer dan vijf procent bedraagt, is de opdrachtgever gerechtigd binnen zeven dagen na kennisgeving van de prijsverhoging de overeenkomst per aangetekende brief te ontbinden.

### **8a Betalingsvoorwaarden opdrachtgever**

Tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen, dienen betalingen steeds plaats te vinden binnen dertig dagen na factuurdatum, of indien daarvoor een ander tijdstip is aangegeven: voor dat tijdstip. De betaling dient plaats te vinden zonder aftrek of verrekening en zonder opschorting wegens een vermeende of daadwerkelijke tekortkoming van **Een Heldere Zaak**, onverminderd het eventuele recht van opdrachtgever op schadevergoeding ter zake. Indien de opdrachtgever niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, is hij zonder enige ingebrekestelling in verzuim. Vanaf de vervaldatum is **Een Heldere Zaak** steeds gerechtigd de wettelijke rente in rekening te brengen. Indien tijdige betaling achterwege blijft, is **Een Heldere Zaak** gerechtigd de uitvoering van de opdracht onmiddellijk op te schorten, ofwel met onmiddellijke ingang de overeenkomst op te zeggen. **Een Heldere Zaak** behoudt in dit geval haar recht op volledige betaling van het geoffreerde bedrag.

### **8b Betalingsvoorwaarden deelnemer**

Een deelnemer van een activiteit georganiseerd door **Een Heldere Zaak** kan een inschrijving annuleren met inachtneming van:

- a. De annulering dient schriftelijk te worden ingediend;
- b. De deelnemer betaalt 20% annuleringskosten indien deze deelname aan één van de activiteiten van **Een Heldere Zaak** annuleert;
- c. Indien de annulering van een activiteit geschiedt binnen een week (168 uur) voorafgaand aan de activiteit, is de deelnemer het gehele bedrag verschuldigd. Evenwel kan de deelnemer tot 24 uur voorafgaand aan de activiteit, schriftelijk een plaatsvervanger aankondigen en sturen;
- d. Indien de annulering van een activiteit geschiedt tot een week (168 uur) voorafgaand aan de activiteit, is de deelnemer vijftig procent van het gehele bedrag verschuldigd aan **Een Heldere Zaak**;
- e. Indien de deelnemer is verhinderd en zich niet afmeldt, is het volledige bedrag verschuldigd binnen 30 dagen na factuurdatum;
- f. Van artikel 8b kan worden afgeweken in geval van calamiteiten, ter beoordeling door **Een Heldere Zaak**.

De opdrachtgever en/of deelnemer is bij niet tijdige nakoming steeds verplicht aan **Een Heldere Zaak** alle in redelijkheid gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke incassokosten te vergoeden, waaronder steeds zullen zijn begrepen de kosten van incassobureaus, alsmede de in werkelijkheid gemaakte kosten en het loon van deurwaarders en advocaten, ook indien deze in de rechte toe te wijzen proceskosten overschrijden. De buitengerechtelijke incassokosten bedragen tenminste vijftien procent van het door de opdrachtgever verschuldigde bedrag.

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

De opdrachtgever aanvaardt dat de tijdsplanning van de opdracht alsmede de tarieven en andere kostenvergoedingen kunnen worden beïnvloed indien partijen tussentijds overeenkomen de aanpak, werkwijze en/of omvang van de opdracht en/of de daaruit voortvloeiende werkzaamheden uit te breiden of te wijzigen. Indien zo'n aanpassing leidt tot meerwerk,

zal dit als een aanvullende opdracht aan de opdrachtgever worden bevestigd. Indien de tijdsplanning van de opdracht alsmede de tarieven en andere kostenvergoedingen worden beïnvloed door enkel toedoen van de opdrachtgever ofwel de beïnvloeding daarvan is gelegen in omstandigheden die voor risico van de opdrachtgever komen, aanvaardt de opdrachtgever dat daarmee eventueel gepaard gaande (extra) kosten voor zijn rekening komen.

#### **10 Termijnen**

Opgave van de leveringstermijn wordt naar beste weten gedaan, maar deze opgave zal nimmer een fatale datum zijn, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is bedongen. Een leveringstermijn gaat, onverminderd het bepaalde in de vorige zin, pas in nadat voor de uitvoering noodzakelijke gegevens in het bezit zijn van **Een Heldere Zaak**, alsmede indien (gedeeltelijke) vooruitbetaling is bedongen, nadat deze in bezit van **Een Heldere Zaak** is. In geval van niet tijdige levering of nakoming dient de opdrachtgever **Een Heldere Zaak** schriftelijk aan te manen, waarbij aan **Een Heldere Zaak** alsnog een redelijke verlening van de leveringstermijn wordt toegestaan. Indien deze termijn wordt overschreden, is de opdrachtgever gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, voor zover nog geen levering heeft plaatsgevonden, zonder dat **Een Heldere Zaak** in dat geval tot schadevergoeding gehouden is.

#### **11 Auteursrecht en intellectuele eigendommen**

Het auteursrecht op rapporten, voorstellen/offertes, brochures en andere bescheiden die voortkomen uit de werkzaamheden van **Een Heldere Zaak** berust uitsluitend bij **Een Heldere Zaak**. De opdrachtgever heeft het recht stukken te vermenigvuldigen voor eigen gebruik in zijn organisatie, voor zover passend binnen het doel van de opdracht. Modellen, technieken, programma's, cursusmaterialen en overige hulpmiddelen die zijn ontwikkeld en gebruikt voor de uitvoering van de opdracht en in het advies zijn opgenomen, zijn en blijven het eigendom van **Een Heldere Zaak**. Openbaarmaking hiervan kan derhalve alleen geschieden na verkregen schriftelijke toestemming van **Een Heldere Zaak**. In geval van (tussentijdse) beëindiging van de opdracht, blijft het voorgaande van kracht. Het is aan de opdrachtgever en/of derden niet toegestaan om een wijziging aan te brengen aan een door de opdrachtgever reeds goedgekeurde of reeds in gebruik genomen zijnd model, techniek, programma, ontwerp, enzovoort, zonder voorafgaande toestemming van **Een Heldere Zaak**.

#### **12 Overmacht**

Ziekte en tijdelijke of blijvende arbeidsongeschiktheid van haar adviseur(s), coach, trainer, derden ontslaat **Een Heldere Zaak** van het nakomen van de overeengekomen leveringstermijn of van haar leveringsplicht, zonder dat de opdrachtgever uit dien hoofde enig recht op vergoeding van kosten, schaden en interesten kan doen gelden.

In geval van overmacht zal **Een Heldere Zaak** daarvan zo spoedig mogelijk mededeling doen aan de opdrachtgever. De opdrachtgever heeft na ontvangst van deze mededeling gedurende acht dagen de tijd om de opdracht schriftelijk te annuleren, echter onder de verplichting om van **Een Heldere Zaak** af te nemen en haar te vergoeden het uitgevoerde gedeelte van de opdracht en de door **Een Heldere Zaak** gemaakte (on)kosten.

#### **13 Opschorting en ontbinding**

Partijen kunnen de overeenkomst voortijdig met onmiddellijke ingang en zonder gerechtelijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk ontbinden indien één van hen van mening is dat de opdrachttuitvoering niet meer kan plaatsvinden conform de bevestigde offerte en eventueel latere additionele opdrachtverplichtingen. Dit dient gemotiveerd en schriftelijk aan de wederpartij te worden bekend gemaakt. **Een Heldere Zaak** mag van haar bevoegdheid tot voortijdige beëindiging slechts gebruik maken als ten gevolge van feiten en omstandigheden die zich aan haar invloed onttrekken of haar niet zijn toe te rekenen, voltooiing van de opdracht in redelijkheid niet kan worden gevergd. **Een Heldere Zaak** behoudt daarbij aanspraak op betaling van facturen voor de 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. Voor zover dit extra kosten voor **Een Heldere Zaak** met zich meebrengt, mogen deze in rekening worden gebracht bij de opdrachtgever. Indien voortijdige beëindiging is overgegaan door de opdrachtgever, is de opdrachtgever verplicht aan **Een Heldere Zaak** het volledig geoffreerde bedrag te betalen vanwege het ontstane bezettingsverlies.

#### **14 Vertrouwelijkheid**

Partijen zijn verplicht tot geheimhouding met betrekking tot alle informatie en gegevens van elkaar jegens derden, tenzij **Een Heldere Zaak** op grond van de gedrags- of beroepscode verplicht is informatie aan derden te verschaffen. **Een Heldere**

**Zaak** zal in het kader van een opdracht alle mogelijke voorzorgsmaatregelen nemen ter beschikking van de belangen van de opdrachtgever. De opdrachtgever zal zonder toestemming van **Een Heldere Zaak** aan derden geen mededelingen doen over de aanpak van **Een Heldere Zaak**, haar werkwijze, ofwel haar rapportages(s) ter beschikking stellen.

## 15 Aansprakelijkheid

**Een Heldere Zaak** aanvaardt geen aansprakelijkheid jegens de opdrachtgever voor enige schade anders dan die voortkomend uit tekortkoming in de uitvoering van de opdracht, en dan uitsluitend voor zover deze het gevolg zijn van het niet in acht nemen door **Een Heldere Zaak** van zorgvuldigheid, deskundigheid en vakmanschap waarop het uitbrengen van adviezen c.q. het uitvoeren van onderzoek in het kader van de betrokken opdracht mag worden vertrouwd. Eventuele aanspraken van de opdrachtgever in de hier bedoelde zin dienen binnen een maand na constateren van de schade, doch in ieder geval binnen een jaar na beëindiging van de opdracht bij **Een Heldere Zaak** te zijn ingediend, bij gebreke waarvan de opdrachtgever zijn rechten heeft verwerkt. **Een Heldere Zaak** zal niet aansprakelijk worden gesteld indien de opdrachtgever de mogelijkheid heeft zich ter zake van het ontstaan van de schade rechtstreeks op een derde ofwel op zijn verzekeringsmaatschappij te verhalen. De aansprakelijkheid is steeds beperkt tot het bedrag dat voor schade veroorzakende prestatie in rekening is gebracht. In geval van overeenkomsten met doorlooptijd langer dan zes maanden, is de aansprakelijkheid beperkt tot het factuurbedrag over een periode van zes maanden.

**Een Heldere Zaak** zal nimmer aansprakelijk zijn voor schade die het gevolg is van a. onjuiste en/of niet tijdig verstrekte gegevens van de opdrachtgever, of b. iedere tekortkoming van de opdrachtgever bij de naleving van zijn verplichtingen waaronder begrepen het verlenen van onvoldoende medewerking bij de uitvoering van de overeenkomst. Indien de hier bedoelde omstandigheden leiden tot aanspraken van derden –daaronder mede begrepen aandeelhouders, bestuurders, commissarissen en personeel van de opdrachtgever- jegens **Een Heldere Zaak** zal opdrachtgever **Een Heldere Zaak** vrijwaren. **Een Heldere Zaak** zal nimmer aansprakelijk zijn voor vervolgschade.

**Een Heldere Zaak** verplicht zich alle door opdrachtgever ter beschikking gestelde bedrijfs- of persoonsgegevens zorgvuldig te bewaren. **Een Heldere Zaak** is niet aansprakelijk voor beschadiging of teniet gaan van bescheiden, bijvoorbeeld tijdens vervoer of tijdens verzending per post, ongeacht of de verzending geschiedt door of namens de werkgever, **Een Heldere Zaak** of derden.

## 16 Reclames

Reclames met betrekking tot de verrichte werkzaamheden, geleverde producten en/of het factuur bedrag dienen op straffe van verval van alle aanspraken schriftelijk binnen veertien dagen nadat de opdrachtgever het gebrek heeft geconstateerd of redelijkerwijze had moeten ontdekken, aan **Een Heldere Zaak** kenbaar worden gemaakt. Reclames schorten de betalingsverplichting van opdrachtgever niet op.

In geval van een terecht uitgebrachte reclame heeft **Een Heldere Zaak** de keuze tussen aanpassing van het in rekening gebrachte honorarium, het kosteloos verbeteren of opnieuw verrichten van de afgekeurde werkzaamheden of het geheel of gedeeltelijk niet (meer) uitvoeren van de opdracht tegen een restitutie naar evenredigheid van de door opdrachtgever reeds verrichte betaling.

## 17 Toepasselijk recht

Op iedere overeenkomst tussen **Een Heldere Zaak** en opdrachtgever is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.

Indien door of naar aanleiding van de opdracht een geschil rijst tussen de opdrachtgever en **Een Heldere Zaak**, dan zullen partijen trachten dit geschil in der minne te schikken. Hiertoe wordt ook de mogelijkheid gerekend het geschil gezamenlijk voor te leggen aan een onafhankelijke deskundige voor advies en bemiddeling. Een geschil is aanwezig indien één der partijen zulks aan de wederpartij kenbaar maakt onder opgave van hetgeen naar het oordeel van die partij het onderwerp van geschil is. Indien het geschil niet wordt opgelost, dan zal het worden voorgelegd aan de bevoegde burgerlijk rechter. Indien één of meer bepalingen uit de overeenkomst nietig zijn of niet rechtsgeldig worden geacht, zullen overige bepalingen van deze overeenkomst van kracht blijven.