

## ALGEMENE LEVERINGSVOORWAARDEN

### **1. Algemeen**

- a. Deze algemene voorwaarden zijn op alle voorstellen van toepassing, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is. De opdrachtgever verklaart zich akkoord met deze leveringsvoorwaarden bij de verlening van de opdracht.
- b. Offertes en voorstellen 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 adviesbureau zal de door hem te verrichten adviesdiensten 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.

### **2. Gedragsregels**

- a. De adviseur acht zich verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie over de organisatie en de medewerkers van de opdrachtgever. Informatie over individuele deelnemers wordt slechts aan derden verstrekt wanneer de deelnemer ervan op de hoogte is gesteld en hiervoor uitdrukkelijk toestemming gegeven heeft.
- b. Alle geproduceerde informatie en/of rapporten worden geacht in goed vertrouwen te zijn gemaakt met de op dat moment beschikbare kennis. Geen van de gemaakte rapporten en/of documenten maakt dan ook deel uit van de overeenkomst.  
Het behalen van de doelen welke zijn afgestemd moet voortkomen uit een effectief samenwerken binnen de organisatie van de cliënt.

### **3. Voorstellen**

- a. Voor het maken van voorstellen worden door Stevens Consultancy bv geen kosten doorberekend, tenzij specifiek onderzoek noodzakelijk is. In dat geval zal vooraf worden opgegeven welke werkzaamheden daarvoor noodzakelijk zijn en wat daarvan de kosten zijn.

- b. In de voorstellen wordt opgenomen:
- de doelstellingen van een advies- of begeleidingsproject
  - de werkwijze
  - de te verrichten voorbereidingen
  - de tijdsbesteding in dagdelen of dagen
  - het tarief per dagdeel of dag
  - specifieke afspraken van belang voor de uitvoering van het project
- c. Doorlooptijden of einddata welke zijn aangegeven zijn geschat, eventuele vertragingen welke ontstaan, kunnen nimmer tot ontbinding van de overeenkomst leiden. Niettegenstaande zal al het mogelijke worden verricht om de werkzaamheden af te ronden binnen de afgegeven tijdsduur van het project.
- d. Het contract wordt beheerst door het Nederlands Recht. Enige (toekomstige) nietigheid in het in de overeenkomst bepaalde zal geen afbreuk doen aan de rechtsgeldigheid van het overige in deze overeenkomst bepaalde. Alle geschillen, zullen, voor zover niet anders door de wet dwingend voorgeschreven, worden beslecht door de bevoegde rechter te Haarlem.

#### **4. Te declareren honorarium**

- a. De tarieven en kosten, die genoemd worden in een voorstel, gelden per consultant per dagdeel.
- b. Het tarief per dag of dagdeel is exclusief BTW tenzij anders vermeld. De BTW wordt apart vermeld in de factuur en is voor rekening van de opdrachtgever. De gedeclareerde kosten dekken verrichte werkzaamheden op de locatie van de klant of elders uitgevoerde werkzaamheden ten behoeve van het project.
- c. Een kilometervergoeding wordt doorbelast op basis van 0,34 eurocent per gereden kilometer. Materiaalkosten worden tegen kostprijs doorberekend.
- d. Eventuele kosten voor overnachting en maaltijden worden op basis van kostprijs doorbelast.
- e. Indien blijkt dat, ten tijde van de totstandkoming van de opdracht nog onvoorziene factoren leiden tot overschrijding van de kostenraming, wordt overlegd met de opdrachtgever over de bijstelling van de offerte.
- f. Bij aanvang van de werkzaamheden dient, indien vermeld, een aanbetaling van 20% van de aanneemsom te geschieden, waarna de werkzaamheden en kosten worden gefactureerd. Facturen worden verstuurd aan het eind van de maand waarin werkzaamheden verricht zijn voor de opdrachtgever. De betalingstermijn is veertien dagen na de factuurdatum. Indien de opdrachtgever zijn betalingsverplichting niet nakomt, komen alle kosten die gemaakt worden voor de incasso van de vorderingen voor rekening van de opdrachtgever.
- g. Mocht er sprake zijn van restitutie van een financieel geldbedrag aan de opdrachtgever wegens foutieve facturering of anderszins, dan geschiedt dat binnen een periode van 5 dagen.

## **5. Annulering**

- a. Partijen kunnen de overeenkomst voortijdig eenzijdig beëindigen, indien een van hen van mening is dat de opdrachtuitvoering 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.
- b. Indien door onvoorziene omstandigheden de werkzaamheden van de adviseur geannuleerd moeten worden, dan worden de werkzaamheden in overleg met de opdrachtgever verschoven naar andere data.
- c. In geval van annulering door de opdrachtgever worden de reeds verrichte werkzaamheden in rekening gebracht. Annuleringen en datawijziging of andere ingrijpende wijzigingen in de al verstrekte opdracht zijn tot 4 weken voor de uitvoeringsdatum kosteloos, met uitzondering van de al gemaakte kosten ter voorbereiding.
- e. Voor annulering of datawijziging van 4 tot 2 weken voor de uitvoeringsdatum wordt 50% in rekening gebracht van het oorspronkelijk overeengekomen bedrag. Voor annulering of datawijziging tot 1 week voor de uitvoeringsdatum wordt 75% in rekening gebracht. Daarna wordt 100% in rekening gebracht.
- f. In specifieke gevallen kan in onderling overleg met de opdrachtgever van bovenstaande afspraken worden afgeweken en andere afspraken worden gemaakt.

## **6. Auteursrecht**

Op de door Stevens Consultancy bv ontwikkelde modellen, technieken, instrumenten, werkboeken, opleidingsmateriaal, en dergelijke rust auteursrecht. Openbaarmaking en vermenigvuldiging is niet toegestaan, tenzij anders is overeengekomen.

## **7. Personeel**

- a. Stevens Consultancy bv kan in overleg met de opdrachtgever de bemensing van de opdracht wijzigen. De wijziging mag de kwaliteit van uitvoering van de opdracht niet verminderen, noch de continuïteit van de opdracht ongunstig beïnvloeden.
- b. Een wijziging van de bemensing kan ook op verzoek van de opdrachtgever in overleg met Stevens Consultancy bv.

## **8. Overmacht**

- a. Ziekte, tijdelijke of blijvende arbeidsongeschiktheid van adviseurs/trainers/projectbegeleiders ingezet door Stevens Consultancy bv ontslaat Stevens Consultancy bv van het nakomen van de overeengekomen leveringsplicht. In overleg wordt bekeken of de uitvoeringsdatum kan worden verschoven.

- b. In geval van overmacht zal Stevens Consultancy bv de opdrachtgever daarvan direct op de hoogte stellen en in overleg wordt een oplossing gezocht.

## **9. Aansprakelijkheid**

Eigendommen van de opdrachtgever, dan wel van uitvoeringslocaties zal Stevens Consultancy bv met dezelfde zorg behandelen die hij dienaangaande over zijn eigen zaken aanwendt.

Stevens Consultancy bv is jegens de opdrachtgever niet aansprakelijk voor schade, die tijdens de uitvoering van de opdracht aan de opdrachtgever zou worden toegebracht door Stevens Consultancy bv of door een ander die in dat kader werkzaamheden op verzoek van of in samenwerking met Stevens Consultancy bv heeft verricht, tenzij er sprake is van opzet of grove schuld. Indien een derde schade lijdt door het handelen of nalaten van Stevens Consultancy bv of een ingeschakelde derde, en hetzij die derde daarvoor Stevens Consultancy bv aansprakelijk stelt, en deze laatste daarvoor regres zou willen nemen op Stevens Consultancy bv, geldt tussen partijen, dat die schade uiteindelijk zal worden gedragen door de opdrachtgever, tenzij er aan de zijde van Stevens Consultancy bv sprake is van opzet of grove schuld.

## **10. Klachtenprocedure**

Indien een deelnemer of opdrachtgever ontevreden is over de door Stevens Consultancy bv geleverde dienstverlening kan dat per e-mail kenbaar worden gemaakt t.a.v. dr. R.W.F. Stevens – Vrijburglaan 40 – 2051 LD Overveen – [info@stevens-consultancy.nl](mailto:info@stevens-consultancy.nl).

Een klacht wordt altijd binnen 5 werkdagen in behandeling genomen. Indiener ontvangt altijd een schriftelijke ontvangstbevestiging, eveneens binnen 5 werkdagen. Stevens Consultancy bv komt binnen 1 maand na het ontvangen van de klacht zoveel mogelijk in samenspraak met de opdrachtgever en/of deelnemer tot een oplossing. De oplossing wordt schriftelijk bevestigd. Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld.

Mocht het niet lukken de klacht af te handelen binnen de gestelde termijn van 1 maand dan wordt de klant – klager hiervan in kennis gesteld met een indicatie van de termijn waarin de klacht wel is afgehandeld.

De klacht en aangeboden oplossing worden door Stevens Consultancy bv geregistreerd in een klachtenregistratiesysteem en 3 jaar bewaard.

Indien een deelnemer of opdrachtgever niet tevreden is over de wijze waarop de klacht door Stevens Consultancy bv is afgehandeld kan tot 6 weken na ontvangst van de oplossing een derde, te weten, Pieter Jan Winkel van Winkel-Heijsteeg Advocaten te Hoofddorp, emailadres is [pjw@wh.eu](mailto:pjw@wh.eu), worden ingeschakeld. Zij zullen hoor en wederhoor toepassen en formuleren binnen een maand nadat zij zijn ingeschakeld een voor Stevens Consultancy bv bindend oordeel en eventuele consequenties worden

spoedig afgehandeld. Deelnemer of opdrachtgever wordt schriftelijk op de hoogte gesteld van dit oordeel.

Overveen, 1 december 2018

Herziening van leveringsvoorwaarden van 1 december 2018

KvK te Haarlem, nr. 340 92662