

Voorwaarden voor dienstverlening

1. Algemeen

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, werkzaamheden, offertes en overeenkomsten voor interim management, organisatieadvies, training, begeleiding, assessment of andere werkzaamheden tussen ons bureau en opdrachtgevers, respectievelijk hun rechtsopvolgers. Deze algemene voorwaarden zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel en Fabrieken voor Groningen, dossiernummer 01138083

2. Grondslag

Onze offertes en activiteiten 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 de (advies-)opdracht heeft verstrekt. Wij zullen de door ons te verrichten (advies-)diensten naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.

Deze verplichting heeft het karakter van een "inspanningsverplichting", tenzij anders is overeengekomen.

3. Terbeschikkingstelling van informatie en medewerkers 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 voor de uitvoering van de opdracht nodig zijn. Dit geldt ook voor de terbeschikkingstelling van medewerkers van de eigen organisatie van de opdrachtgever, die bij onze werkzaamheden betrokken (zullen) zijn.

4. Het betrekken van derden bij de opdrachtuitvoering

Het betrekken of inschakelen van derden bij de opdrachtuitvoering door de opdrachtgever of door ons geschiedt uitsluitend in onderling overleg.

5. Personeel

5.1. Wijziging advies- of trainingsteam

Wij kunnen in overleg met de opdrachtgever de samenstelling van het advies- of trainingsteam wijzigen, indien wij van mening zijn dat dit voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijk is. De wijziging mag de kwaliteit van de te verrichten adviesdiensten niet verminderen, noch de continuïteit van de opdracht ongunstig beïnvloeden. Een wijziging van het adviesteam kan ook op verzoek van de opdrachtgever in overleg met ons plaatsvinden.

5.2. Het aantrekken of in dienst nemen van wederzijds 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. Detachering

6.1. Opdrachtomschrijving

Opdrachtgever en opdrachtnemer verplichten zich om binnen twee weken na aanvang van de dienstverlening te komen tot een omschrijving van de opdracht. Wij aanvaarden geen aansprakelijkheid voor de doeltreffendheid van de opgedragen werkzaamheden.

6.2. Volledigheid van informatie

Opdrachtnemer aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade in welke vorm dan ook die voortvloeit uit nalatigheid, onvolledigheid of onzorgvuldigheid met betrekking tot de informatievoorziening door de opdrachtgever.

7. Trainingen en workshops

7.1. Wijze van deelname

1. Een training of een workshop is een actieve bijeenkomst, waar van iedereen optimale inzet wordt verwacht.
2. Van iedere deelnemer wordt verwacht, dat hij de bijeenkomsten op actieve wijze volgt. Indien hij (ook na gesprekken hierover) in gebreke blijft, heeft Coach en Train het recht deze cursist de verdere deelname te ontzeggen, zonder dat hieraan enig recht op terugbetaling kan worden ontleend. Voor storende gedragingen in het conferentieoord, buiten werkperiodes van de trainingen geldt hetzelfde.
3. Coach en Train kan op geen enkele manier aansprakelijk worden gesteld voor de gedragingen van de deelnemers en de daaruit voortgekomen gevolgen.

7.2. Keuze conferentieoord

1. Om een optimaal werkresultaat te verzekeren, moet het conferentieoord functioneel voldoen aan de door Coach en Train te stellen eisen.
2. Voor trainingen en workshops zal in onderling overleg een geschikt conferentieoord worden gereserveerd.
3. Coach en Train zal, indien de opdrachtgever dit wenst, hierbij zijn bemiddeling verlenen.
4. De noodzaak tot het veranderen van het conferentieoord kan geen reden zijn tot het annuleren van de gegeven opdracht.

7.3. Honoraria, prijzen en verblijfskosten trainingen en workshops

1. Voor trainingen en workshops gelden de tussen de opdrachtgever en Coach en Train schriftelijke overeengekomen honoraria en prijzen.
2. Voor alle open trainingen, workshops en alle overige door Coach en Train georganiseerde activiteiten worden de gepubliceerde tarieven in rekening gebracht, die gelden op het moment van de definitieve opdracht.
3. Het niet op tijd voldoen van het gedeclareerde bedrag ontheft de opdrachtgever niet van zijn aangegane verplichtingen.
4. De verblijfskosten worden doorberekend aan de hand van de kosten, die door het conferentieoord op het

tijdstip van het practicum aan Coach en Train in rekening worden gebracht.

7.4. Annulering en uitstel trainingen en workshops

Boven het gestelde in artikel 8 en 9 van de voorwaarden gelden vanwege het specifieke karakter van trainingen en workshops de volgende aanvullende voorwaarden.

1. Indien door toedoen van de opdrachtgever de uitvoering van een training of workshop voor de overeengekomen aanvangsdatum wordt geannuleerd of uitgesteld, is de opdrachtgever de hierna te noemen percentages van het honorarium verschuldigd:

| | |
|---|------|
| Annulering of uitstel binnen drie maanden voor aanvangsdatum: | 50% |
| Annulering of uitstel binnen twee maanden voor aanvangsdatum: | 75% |
| Annulering of uitstel binnen één maand voor aanvangsdatum: | 100% |

Bij latere uitvoering van een geannuleerde of uitgestelde opdracht is derhalve alsnog het totale honorarium verschuldigd boven de annulering-/uitstelkosten. Indien betaling niet plaatsvindt binnen 30 dagen na de hierboven vermelde data, zal de wettelijk toegestane rente in rekening worden gebracht aan de opdrachtgever.

2. De kosten, die het conferentieoord bij annulering of uitstel aan Coach en Train berekent, worden in rekening gebracht aan de opdrachtgever, die de inschrijving voor een open practicum of de uitvoering van een training of workshop annuleerde/uitstelde.

7.5. Gedeeltelijke deelname aan trainingen en workshops

1. Deelnemers die tijdens een training of workshop niet permanent aanwezig zijn, blijven de totale trainings-/workshopkosten verschuldigd.
2. Indien een deelnemer aan een open training of workshop gedurende deze bijeenkomst door ziekte of overmacht gedwongen wordt voortijdig de training te onderbreken, blijven de pensionkosten voor de gehele periode verschuldigd. In overleg met de verantwoordelijke trainingsmanager kan hij aan een volgend soortgelijke workshop of training deelnemen, zonder opnieuw het honorarium aan Coach en Train verschuldigd te zijn. De pensionkosten zijn in dat geval opnieuw volledig voor rekening van de opdrachtgever.

7.6. Follow up trainingen en workshops

1. Indien een deelnemer geen gebruik maakt van de bij een training of workshop behorende follow-up, vervalt het recht op het bijwonen van een soortgelijke bijeenkomst.
2. Indien een deelnemer aan een training of workshop door ziekte of overmacht niet in staat is de bijbehorende follow-up dag(en) te volgen en dit tijdig schriftelijk aan Coach en Train meldt, kan hij in overleg een andere follow-up dag van een soortgelijke training of workshop volgen.

8. Tarieven en kosten van de opdracht

In de tarieven en de daarop gebaseerde kostenramingen, zoals opgenomen in onze offerte(s), zijn begrepen onze reizen, reis- en verblijfkosten en andere opdrachtgebonden kosten. Voorzover deze kosten niet zijn inbegrepen worden ze afzonderlijk vermeld.

9. Betalingsvoorwaarden

Het honorarium en de kosten zoals in artikel 7 en 8

genoemd, welke niet in de tarieven zijn inbegrepen, worden maandelijks achteraf bij declaratie in rekening gebracht. Betaling dient te geschieden binnen veertien dagen na declaratiedatum.

Na die vervaldag kan de wettelijke rente in rekening worden gebracht, zonder dat ingebrekestelling is vereist. Indien betaling achterwege blijft, kunnen wij 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 tennaamstelling van de declaratie).

10. Wijzigen van de opdracht, c.q. meerwerk

De opdrachtgever aanvaardt dat de tijdsplanning van de opdracht kan worden beïnvloed, indien 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 het overeengekomen honorarium of de kostenvergoedingen beïnvloedt, zal Coach en Train dit de opdrachtgever zo spoedig mogelijk melden.

Indien een tussentijdse wijziging in de opdracht of opdrachtuitvoering ontstaat door toedoen van de opdrachtgever, zullen wij de noodzakelijke 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.

11. Duur en afsluiting van de 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 wij verkrijgen en de medewerking die wordt verleend. In financiële zin is de opdracht afgesloten, zodra de eindafrekening door de opdrachtgever is goedgekeurd. Binnen een termijn van veertien dagen na dagtekening daarvan dient de opdrachtgever ons hierover te berichten. Indien de opdrachtgever niet binnen deze termijn reageert, wordt de eindafrekening geacht te zijn goedgekeurd.

12. Tussentijdse beëindiging van de opdracht

Partijen kunnen de overeenkomst voortijdig éézijdig beëindigen, indien één 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.

Indien tot voortijdige beëindiging is overgegaan door de opdrachtgever hebben wij vanwege het ontstane en aannemelijk te maken bezettingsverlies recht op compensatie, waarbij het tot dan toe gemiddelde maandelijks declaratiebedrag als uitgangspunt wordt gehanteerd.

Wij mogen van onze bevoegdheid tot voortijdige beëindiging slechts gebruik maken als tengevolge van feiten en omstandigheden die zich aan onze invloed onttrekken of ons niet zijn toe te rekenen, voltooiing van de opdracht in redelijkheid niet kan worden gevergd. Wij behouden 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 één van beide partijen in staat van faillissement geraakt, surseance 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.

13. Intellectueel eigendom

Modellen, technieken, instrumenten, readers en trainingsmateriaal waaronder ook software, die zijn gebruikt voor de uitvoering van de opdracht of in het advies of onderzoeksresultaat zijn opgenomen, zijn en blijven ons eigendom. Openbaarmaking kan derhalve alleen geschieden na van ons 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.

14. Vertrouwelijkheid

Wij verplichten ons geheimhouding van alle informatie en gegevens van de opdrachtgever jegens derden. In het kader van de opdracht zullen wij alle mogelijke voorzorgsmaatregelen nemen ter bescherming van de belangen van de opdrachtgever. De opdrachtgever zal zonder toestemming van ons aan derden geen mededelingen doen over onze aanpak, werkwijze en dergelijke. Opdrachtrapportages zullen door ons niet worden openbaar gemaakt, vermenigvuldigd of aan derden ter beschikking gesteld zonder toestemming van de opdrachtgever. De opdrachtgever mag een dergelijke rapportage openbaar maken, vermenigvuldigen of aan derden ter beschikking stellen, mits bronvermelding plaatsvindt.

15. Aansprakelijkheid

Wij zijn aansprakelijk voor tekortkomingen in de uitvoering van de opdracht, voorzover deze het gevolg zijn van het door ons niet in acht nemen van de zorgvuldigheid, deskundigheid en het vakmanschap waarop bij het uitbrengen van adviezen in het kader van de betrokken opdracht mag worden vertrouwd. De aansprakelijkheid wordt beperkt tot het bedrag van het honorarium dat wij voor onze werkzaamheden in het kader van die opdracht hebben ontvangen. Bij opdrachten die een langere doorlooptijd dan drie maanden hebben geldt een verdere beperking van de hier bedoelde aansprakelijkheid tot maximaal het declaratiebedrag over de laatste drie maanden. Eventuele aanspraken van de opdrachtgever in hier bedoelde zin dienen binnen een jaar na het ontdekken van de schade te zijn ingediend, bij gebreke waaraan de opdrachtgever zijn rechten heeft verwerkt.

16. Toepasselijk recht

Op deze overeenkomst is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.

17. Geschillenregeling

17.1. Geschillen

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.

17.2. Professionele Affiliaties

Wij houden ons aan de professionele gedragsregels van de Orde van organisatiekundigen en -adviseurs (OOA), het Nederlands Instituut voor Psychologen (NIP) en de Nederlandse Vereniging voor Personeelsbeleid (NVP). Indien de opdrachtgever van mening is dat wij de van toepassing zijnde professionele gedragsregels niet naleven, dan kan de opdrachtgever een klacht voorleggen aan de OOA-Commissie van Toezicht op de naleving van de Gedragscode respectievelijk de gedragscode van het NIP waarbij de daarvoor geldende procedureregels van toepassing zijn.

Haren, januari 2008