

## **ALGEMENE VOORWAARDEN STBN 2018**

### **1. INLEIDING**

De algemene voorwaarden die STBN voor haar adviserende en ondersteunende diensten hanteert zijn afgeleid van de voorwaarden van de Orde van Organisatieadviseurs.

### **2. DEFINITIES**

In deze 'algemene voorwaarden' wordt verstaan onder:

- STBN: (ook aangeduid met wij en ons) de organisatie die in haar overeenkomst met de opdrachtgever naar deze Algemene voorwaarden verwijst;
- de opdrachtgever: de contractpartner van STBN;
- de opdracht: iedere overeenkomst van STBN tot het leveren van producten en diensten aan opdrachtgever;
- de offerte: een (schriftelijke) aanbieding van door STBN te leveren producten en diensten, gespecificeerd naar inhoud, levertijd, prijs en andere condities.

### **3. TOEPASSELIJKHEID**

Deze 'Algemene voorwaarden' zijn van toepassing op alle overeenkomsten tot het leveren van producten en diensten door STBN. Standaardvoorwaarden gehanteerd door de opdrachtgever gelden niet, tenzij deze door ons schriftelijk zijn aanvaard.

### **4. TOTSTANDKOMING OPDRACHTEN**

Onze offerte is gebaseerd op informatie die door de opdrachtgever tot dan toe is gegeven. De opdrachtgever staat ervoor in dat voor de opzet en uitvoering van de opdracht essentiële informatie is verstrekt. Een offerte van STBN is vrijblijvend, tenzij anders is vermeld. STBN beschrijft in de aanbieding of in de opdrachtbevestiging zo goed mogelijk de opdracht en geeft daarbij de opdrachtgever inzicht in de te volgen werkwijze; zo nodig worden leveringscondities vermeld. De opdracht komt eerst tot stand na aanvaarding door STBN. Deze aanvaarding kan zowel blijken uit een getekende offerte als een schriftelijke bevestiging door STBN.

### **5. VERPLICHTINGEN VAN STBN**

Wij zullen ons inspannen opdrachten voor levering van producten en diensten naar beste inzicht en vermogen uit te voeren, overeenkomstig gespecificeerde eisen en goed vakmanschap.

Wij zullen de opdracht vanuit een professioneel onafhankelijke opstelling uitvoeren. Uiteraard zal gedurende de uitvoering met de opdrachtgever regelmatig overleg plaatsvinden over de stand van zaken en de wijze waarop de opdracht wordt uitgevoerd.

Indien wij bij de aanvaarding en de uitvoering van de werkzaamheden feiten of omstandigheden tegenkomen die de voortgang van onze werkzaamheden of het resultaat van onze diensten negatief (kunnen) beïnvloeden, zullen wij de opdrachtgever hiervan in kennis stellen.

Wij zullen al het mogelijke doen de opdracht binnen de afgesproken planning uit te voeren. De duur van de opdracht kan behalve door onze inspanning worden beïnvloed door allerlei factoren, zoals de kwaliteit van de informatie die wij verkrijgen en de medewerking die wordt verleend.

Behoudens in geval van opzet of grove schuld van STBN geeft overschrijding van de levertijd geen recht op gehele of gedeeltelijke ontbinding van de opdracht dan wel op vergoeding van enige door de opdrachtgever geleden schade.

Resultaten van toepassing en gebruik van door ons verrichte studies, verstrekte adviezen en geleverde producten zijn afhankelijk van velerlei factoren die buiten onze invloedssfeer vallen. Wij kunnen derhalve geen garanties met betrekking tot de resultaten geven, tenzij door ons een allesomvattende invloed kan worden uitgeoefend in de fase van toepassing van het advies/de dienst/het product, zoals blijkt uit de opdracht.

#### 6. VERPLICHTINGEN OPDRACHTGEVER

De opdrachtgever zorgt ervoor dat alle documenten en gegevens die wij voor het verrichten van de opdracht nodig hebben, tijdig in ons bezit komen. Verder moeten wij kunnen rekenen op de tijdige beschikbaarheid van de bij onze werkzaamheden betrokken medewerkers van de opdrachtgever. Het is opdrachtgever niet toegestaan derden bij de uitvoering van de opdracht te betrekken, anders dan met onze schriftelijke instemming. Feiten en omstandigheden, ontstaan door wijzigingen in beleid en/of organisatie van de opdrachtgever, dan wel in zijn directe (markt) omgeving, dienen onverwijld aan STBN te worden gemeld, zodat daarmee in de uitvoering van de opdracht rekening kan worden gehouden.

#### 7. VERTROUWELIJKHEID

Wij zijn verplicht tot geheimhouding van alle informatie en gegevens van opdrachtgever jegens derden. Wij zullen in het kader van de opdracht alle voorzorgsmaatregelen nemen ter bescherming van de belangen van de opdrachtgever. Evenzo zal de opdrachtgever, zonder onze instemming, aan derden geen mededelingen doen over onze aanpak, werkwijze en rapportages van STBN.

#### 8. AANPASSING EN BEËINDIGING OPDRACHTEN

Mochten er zich in het kader van de opdracht omstandigheden voordoen die bij de start van de opdracht niet waren voorzien, dan zal in onderling overleg en in goede harmonie naar een oplossing worden gezocht, zoals bijvoorbeeld aanpassing van de opdracht.

Indien één van de partijen wordt getroffen door een situatie van overmacht zal deze daarvan onmiddellijk mededeling doen aan de andere partij. Partijen zullen in overleg tot een redelijke oplossing trachten te komen. Opdrachtgever en STBN hebben beiden het recht van verdere voortzetting van de opdracht af te zien, indien de oorspronkelijke overeengekomen uitvoering door de gewijzigde omstandigheden aanzienlijk bemoeilijkt of onmogelijk wordt. In geval van voortijdige beëindiging zal, tenzij anders overeengekomen, een opzegtermijn van

een maand worden aangehouden. Tot dan toe verrichte werkzaamheden zullen normaal worden vergoed. Opdrachtgever noch STBN kunnen in dat geval enige aanspraak of enig recht van welke aard dan ook claimen.

Bij voortzetting van de opdracht zullen aangepaste en nieuwe condities toegevoegd worden aan de oorspronkelijke opdracht en daarmee één geheel vormen. Ingeval één van beide partijen in staat van faillissement geraakt, surseance van betaling aanvraagt, in liquidatie treedt of wordt ontbonden, heeft de ander het recht de opdracht zonder inachtneming van een opzegtermijn te beëindigen.

#### 9. TARIEVEN EN KOSTEN

In onze tarieven en de daarop gebaseerde kostenramingen zijn alle kosten inbegrepen zoals normale bureaukosten en verblijfkosten. De kosten van eventuele buitenlandse reizen en grote oplagen van notities, rapporten, boeken en dergelijke (meer dan in opdracht overeengekomen) worden afzonderlijk in rekening gebracht. Voor producten zijn de geldende prijslijsten c.q. geoffreerde prijzen van toepassing. Alle prijzen en tarieven zijn exclusief BTW.

De kosten van derden die wij ten behoeve van de opdracht moeten maken, worden aan de opdrachtgever doorberekend tegen overlegging van nota's. Tussentijdse veranderingen die ons noodzaken tot tariefs- of prijsaanpassing, worden maximaal eens per half jaar doorberekend.

#### 10. BETALING

Onze diensten worden, tenzij anders overeengekomen, op basis van bestede tijd en gemaakte kosten aan de opdrachtgever in rekening gebracht. Tenzij een andere regeling is afgesproken, zenden wij eenmaal per maand een (voorschot)factuur. In geval van producten wordt bij of na levering een factuur verzonden. Betaling dient te geschieden binnen 30 dagen na factuurdatum. Indien wij 30 dagen na vervaldatum geen betaling hebben ontvangen, is STBN gerechtigd de wettelijke rente in rekening te brengen. Betaling van de eindfactuur strekt tot goedkeuring van beëindiging van de opdracht door de opdrachtgever.

Indien de opdrachtgever ook na schriftelijke aanmaning niet betaalt, is deze naast het als dan verschuldigde bedrag, tevens gehouden tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke incassokosten. De hoogte van deze kosten wordt bepaald op minimaal 15 procent van het verschuldigde bedrag.

#### 11. AANSPRAKELIJKHEID

STBN is alleen aansprakelijk voor eventuele schade tijdens de uitvoering van de opdracht indien er sprake is van opzet en/of grove schuld van STBN / de adviseur. Onze aansprakelijkheid is beperkt tot de hoogte van het honorarium van de betreffende opdracht c.q. de hoogte van de prijs van het geleverde product. Wij zijn niet aansprakelijk voor geleden gevolgschade, noch voor schade geleden door derden; hiervoor dient de opdrachtgever ons te vrijwaren.

#### 12. EIGENDOM

Het auteursrecht, het recht van tekening of model of enig ander intellectueel eigendomsrecht met betrekking tot de geleverde dienst of het geleverde product, berust bij STBN. Opdrachtgever verkrijgt het recht op gebruik van dit eigendom binnen het organisatiedeel waarop de opdracht betrekking heeft.

De opdrachtgever wordt slechts onder opschortende voorwaarde van volledige betaling van de overeengekomen prijs eigenaar van door ons geleverde producten.

#### 13. GARANTIE

Door ons afgegeven garanties met betrekking tot niet door ons ontwikkelde producten worden slechts gegeven, indien en voor zover de betreffende leverancier aan STBN een garantie heeft afgegeven welke de eventueel veroorzaakte schade dekt.

#### 14. GESCHILLEN EN RECLAMES

Overeenkomsten tussen opdrachtgever STBN worden beheerst door het Nederlands recht. Indien er door of naar aanleiding van de opdracht een geschil rijst tussen de opdrachtgever en STBN, dan zullen partijen trachten dit geschil in der minne te schikken. Hiertoe wordt ook gerekend de mogelijkheid het geschil gezamenlijk voor te leggen aan een onafhankelijke deskundige voor advies of 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, zal het worden voorgelegd aan de bevoegde burgerlijke rechter. Bij geconstateerde afwijkingen van geleverde producten zal de opdrachtgever binnen 14 dagen, nadat deze het gebrek heeft geconstateerd of redelijkerwijze had moeten ontdekken, schriftelijk

reclameren bij STBN. Reclame geeft de opdrachtgever niet het recht zijn verplichtingen geheel of gedeeltelijk op te schorten.

#### 15. ABONNEMENTEN

Een abonnement wordt aangegaan voor de duur van minimaal 1 kalenderjaar. Opzegging kan slechts schriftelijk, minimaal 2 maanden voor het einde van de abonnementsperiode.