

## **ALGEMENE VOORWAARDEN VAN SoNeStra TE OUDERKERK AAN DE AMSTEL BETREFFENDE HET AANGAAN EN UITVOEREN VAN OVEREENKOMSTEN VAN OPDRACHT**

### **ARTIKEL 1 DEFINITIES**

- 1.1 Opdracht: een overeenkomst van opdracht in de zin van artikel 7:400 e.v. BW waarbij SoNeStra zich jegens opdrachtgever verbindt diensten te verrichten.
- 1.2 SoNeStra, advies-, training- en opleidingsbureau; de (rechts) persoon die de opdracht als bedoeld in 1.1. heeft aanvaard of een aan een mogelijke opdracht voorafgaande offerte of aanbod heeft uitgebracht of bij de organisatie van opdrachtgever de opdracht uitvoert.
- 1.3 Opdrachtgever: de (rechts) persoon die aan SoNeStra opdracht heeft gegeven tot het verrichten van diensten
- 1.4 Offerte: een schriftelijk aanbod tot dienstverlening.
- 1.5 Overeenkomst: een door opdrachtgever en SoNeStra ondertekende offerte.
- 1.6 Partijen: opdrachtgever en SoNeStra.
- 1.7 Contractperiode: de afhankelijk van de aanvaarding van het Plan van Aanpak of opdrachtschrijving overeengekomen duur van de opdracht.
- 1.8 Plan van Aanpak/opdrachtschrijving: de uitwerking of bijstelling van de opdracht, de planning van de uitvoering, de beoogde resultaten en de voorwaarden waaronder dit dient te geschieden.
- 1.9 Tussen - en eindrapportage: rapportage over het verloop van de opdracht en eventuele wijzigingen in het Plan van Aanpak/opdrachtschrijving.
- 1.10 Schade: alle directe - indirecte gevolgschade, daaronder begrepen winstderving, bedrijfsschade, (bijkomende) kosten, directe/indirecte schade - of direct/indirect verlies door derde.

### **ARTIKEL 2 TOEPASSING ALGEMENE VOORWAARDEN**

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes en opdrachten met betrekking tot het door SoNeStra leveren van diensten in de ruimste zin des woords, alsmede op de aldus tot stand gekomen overeenkomsten en hieruit voortvloeiende nadere overeenkomsten c.q. rechtshandelingen, tenzij schriftelijk anders wordt overeengekomen.
- 2.2 Een verwijzing door opdrachtgever naar de eigen algemene voorwaarden heeft geen effect, tenzij opdrachtgever daarbij voor het aangaan van enige overeenkomst de voorwaarden van SoNeStra uitdrukkelijk en ondubbelzinnig verwerpt. In het laatste geval zal geen overeenkomst tot stand komen voordat hierover overeenstemming is bereikt. In de overige gevallen worden eventuele algemene voorwaarden van opdrachtgever en andere op documenten van opdrachtgever afgedrukte bepalingen bij deze uitdrukkelijk buiten toepassing verklaard.
- 2.3 Opdrachten komen schriftelijk tot stand voor de aanvang van de uitvoering van de opdracht doch uiterlijk binnen 8 dagen na de fysieke aanvang van de overeengekomen opdracht, door ondertekening van partijen van de offerte, vermeldende tenminste: een omschrijving van de opdracht, de verwachte duur van de werkzaamheden en de tarieven. De in de overeenkomst van opdracht genoemde verwachte duur en tariefstelling zijn ramingen die op basis van inzichten ten tijde van de formulering van de werkzaamheden als toereikend werden beschouwd.
- 2.4 SONESTRA mag te allen tijde de werkzaamheden opschorten indien de overeenkomst nog niet is ondertekend en/of schriftelijk is bevestigd, hetgeen kan leiden tot wijzigingen in planning en uitvoering.

### **ARTIKEL 3 OFFERTES**

- 3.1 Offertes van opdrachtnemer zijn gebaseerd op de informatie die door de opdrachtgever is verstrekt. De opdrachtgever staat ervoor in dat hij naar beste weten alle essentiële informatie voor opzet, uitvoering en afronding van de opdracht heeft verstrekt.
- 3.2 De door opdrachtnemer gemaakte offertes zijn vrijblijvend. De offertes zijn geldig gedurende 30 dagen, tenzij anders aangegeven. Opdrachtnemer is slechts aan de offertes gebonden indien de aanvaarding hiervan door de wederpartij schriftelijk binnen 30 dagen worden bevestigd, tenzij anders aangegeven.
- 3.3 De prijzen in de genoemde offertes zijn exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege, alsmede eventuele in het kader van de opdracht te maken kosten, waaronder verzend- en administratiekosten, tenzij anders aangegeven.
- 3.4 Indien de aanvaarding (op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de offerte opgenomen aanbod is opdrachtnemer daaraan niet gebonden. De opdracht komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij opdrachtnemer anders aangeeft.
- 3.5 Een samengestelde prijsopgave verplicht opdrachtnemer niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
- 3.6 Offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.

### **ARTIKEL 4 UITVOERING VAN DE OPDRACHT**

- 4.1 De opdracht wordt naar beste vermogen en inzicht en de eisen van goed vakmanschap uitgevoerd door - of vanwege SoNeStra.
- 4.2 Voor elke door opdrachtnemer aanvaarde opdracht geldt dat sprake is van een inspanningsverplichting. Opdrachtnemer kan nimmer aansprakelijk gesteld worden voor niet behaalde resultaten. Opdrachtnemer is uitsluitend aansprakelijk voor tekortkomingen in de uitvoering van de opdracht die het gevolg zijn van onzorgvuldigheid en ondeskundigheid bij het uitbrengen van adviezen en het uitvoeren van opdrachten.
- 4.3 Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist heeft SoNeStra het recht bepaalde werkzaamheden in overleg met opdrachtgever te laten verrichten door derden. Inschakeling van derden laat de eindverantwoordelijkheid van SoNeStra onverlet.
- 4.4 SoNeStra draagt er zoveel als mogelijk zorg voor, dat uitvoering van (onderdelen van) de opdracht geschiedt door eenzelfde persoon, dan wel ten minste een beperkt aantal daarvoor aangewezen personen.
- 4.5 Indien door opdrachtnemer of door opdrachtnemer ingeschakelde derden in het kader van de opdracht werkzaamheden worden verricht op de locatie van opdrachtgever of een door opdrachtgever aangewezen locatie, draagt opdrachtgever kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten.
- 4.6 SoNeStra draagt er zoveel als mogelijk zorg voor, dat in de offerte wordt aangegeven welke medewerker eerstverantwoordelijk is voor de uitvoering van de opdracht, en wie binnen SoNeStra met de coördinatie van de opdracht is belast.
- 4.7 De opdrachtgever draagt er zorg voor dat SoNeStra op gestructureerde wijze met bij voorkeur één, doch ten minste een beperkt aantal vertegenwoordigers van de opdrachtgever contact kan onderhouden omtrent de voortgang van de opdracht
- 4.8 De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan SoNeStra aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de opdracht, tijdig aan SoNeStra worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan SoNeStra zijn verstrekt, heeft SoNeStra het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en / of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening te brengen.
- 4.9 SoNeStra is niet aansprakelijk voor schade van welke aard ook, ontstaan doordat SoNeStra is uitgegaan van de door opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor haar kenbaar hoorde te zijn.
- 4.10 Opdrachtgever dient bij de beëindiging van de opdracht de aan SoNeStra toegekende bevoegdheden te (doen) beëindigen, tenzij anders overeengekomen.
- 4.11 SoNeStra en opdrachtgever zullen, op initiatief van elk van hen, overleg voeren in de navolgende situaties:
- Er een wezenlijke wijziging wordt aangebracht in het karakter, de aard, de inhoud of de omvang van de opdracht;
  - Opdracht wordt gegeven werkzaamheden uit te voeren voor een andere organisatie dan die van opdrachtgever;
  - Indien verschil van mening wordt geconstateerd met opdrachtgever betreffende de wijze van uitvoering van de opdracht.
- 4.12 Opdrachtgever zal door SoNeStra onverwijld geïnformeerd worden indien vanwege welke oorzaak dan ook, de geplande werkzaamheden niet kunnen worden uitgevoerd.
- 4.13 Opdrachtgever zal door SoNeStra onverwijld geïnformeerd worden indien er te weinig deelnemers zijn om de geplande werkzaamheden te kunnen uitvoeren.

#### **ARTIKEL 5 MEER- / MINDER WERK**

- 5.1 Indien tijdens de looptijd van de opdracht de omvang van de opdracht sterk wijzigt ten gevolge van onvoorziene omstandigheden of een verzoek van de opdrachtgever, dan treden partijen zo spoedig mogelijk met elkaar in overleg omtrent wijziging van het voor de opdracht overeengekomen honorarium en/of prestatieafspraken.
- Minderwerk ten gevolge van een dergelijke omstandigheid kan alleen leiden tot een lager honorarium indien SoNeStra de in het kader van de opdracht aangegane verplichtingen daadwerkelijk kan beperken.

#### **ARTIKEL 6 VERLENGING EN BEEINDIGING**

- 6.1 De overeenkomst wordt na ommekomst van de overeengekomen looptijd van rechtswege beëindigd, tenzij partijen voor het einde van de contractperiode anderszins schriftelijk overeenkomen. De verlengde overeenkomst wordt onder dezelfde voorwaarden voortgezet tenzij daarvan door partijen schriftelijk is afgeweken.
- 6.2 Partijen kunnen de overeenkomst voortijdig eenzijdig beëindigen, met inachtneming van een opzegtermijn van een maand, indien een van hen van mening is dat de opdrachtuitvoering niet meer kan plaatshebben conform de bevestigde offerte en eventuele latere additionele opdrachtspecificaties. Opzegging dient gemotiveerd en schriftelijk aan de wederpartij bekend te worden gemaakt.
- 6.3 In afwijking van het vorige artikel kunnen partijen de onderhavige overeenkomst met onmiddellijke ingang zonder opgaaf van redenen beëindigen indien:
- de wederpartij in staat van faillissement wordt verklaard;
  - de wederpartij (voorlopige) surseance van betaling wordt verleend;
  - de onderneming van de wederpartij wordt geliquideerd;
  - conservatoir - of executoriaal beslag wordt gelegd op een substantieel gedeelte van de roerende en/of onroerende zaken dan wel andersoortige goederen van de wederpartij.

- 6.4 Opdrachtgever legt aan SoNeStra geen handelingen op die in strijd zijn met het geldende recht, de statuten van opdrachtgever, de besluiten en richtlijnen van de organen van opdrachtgever en/of beroepsethiek.
- 6.5 Indien de opdrachtgever de overeenkomst tussentijds opzegt (artikel 4.2) heeft SoNeStra recht op een vergoeding, waarbij het tot dan toe gemiddelde maandelijkse declaratiebedrag als uitgangspunt wordt gehanteerd, vanwege het ontstane en aannemelijk te maken bezettingsverlies, tenzij er feiten en omstandigheden aan de opzegging ten grondslag liggen die aan SoNeStra zijn toe te rekenen.
- 6.6 Ieder der partijen heeft het recht de opdracht met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst te beëindigen indien de andere partij tekortschiet in de nakoming van de opdracht en niet, na daartoe schriftelijk te zijn aangemaand, zijn verplichtingen binnen tien dagen na verzending van deze aanmaning alsnog nakomt.
- 6.7 Indien de overeenkomst, na ondertekening, maar vóór de daadwerkelijke uitvoering, wordt opgezegd door de opdrachtgever, leidt dit tot doorberekening van 50% van het overeengekomen honorarium over de eerste drie maanden, verhoogd met alle door SoNeStra reeds gemaakte kosten.
- 6.8 Indien een der partijen de overeenkomst opzegt krachtens de in artikel 4.3 genoemde redenen, is deze partij tegenover de opgezegde partij niet tot enige schadevergoeding gehouden
- 6.9 SoNeStra is gehouden aan het overdragen van relevante informatie aan opdrachtgever dan wel de opvolger tenzij er feiten en omstandigheden aan de opzegging ten grondslag liggen die aan opdrachtgever toerekenbaar zijn.
- 6.10 Opdrachtnemer heeft een bedenktijd van 14 dagen waarbinnen zonder kosten geannuleerd kan worden.

#### **ARTIKEL 7 TARIEVEN**

- 7.1 Het tarief voor uitvoering van opdracht wordt vermeld in de offerte. Bij gebreke daarvan zal de opdracht geschieden op basis van het jaarlijks door SoNeStra bij te stellen standaardtarief
- 7.2 In de tarieven voor opdrachten en de daarop gebaseerde kostenramingen zijn inbegrepen secretariële ondersteuning, porti, kopieerkosten en andere kantoorkosten. Griffiekosten alsmede reis- en verblijfkosten zijn niet inbegrepen, tenzij nadrukkelijk anders is geoffereerd. Omtrent facturering van reistijd kunnen in de offerte nadere regels worden gesteld.
- 7.3 Tussentijdse tariefwijzigingen zullen niet worden doorberekend, tenzij nadrukkelijk anders is geoffereerd.
- 7.4 Tenzij anders wordt overeengekomen, zal de opdracht in rekening worden gebracht op basis van aan de opdracht bestede uren. In dat geval zal aan de opdrachtgever een overzicht worden verstrekt van de feitelijk gewerkte uren en gemaakte kosten.
- 7.5 Een eventuele restitutie vindt, indien van toepassing, binnen één maand plaats.

#### **ARTIKEL 8 BETALING**

- 8.1 Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum. Voldoet de opdrachtgever niet binnen de hiervoor genoemde termijn het totale factuurbedrag, dan is zij van rechtswege in verzuim en kan zij gehouden worden tot vergoeding van de wettelijke rente vermeerderd met 2% over het openstaande bedrag met een minimum van € 25,00.
- 8.2 SoNeStra behoudt zich het recht voor om tussentijdse facturen in te dienen naar rato van de verrichte werkzaamheden, of voorschotten te verlangen.
- 8.3 Indien de betaling langer dan 1 maand achterwege blijft, kan de opdrachtnemer de uitvoering van de opdracht opschorten totdat betaling is geschied.
- 8.4 In geval van liquidatie, faillissement of surseance van betaling van de opdrachtgever zullen de verplichtingen van opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar zijn.
- 8.5 Is de opdrachtgever in gebreke of in verzuim met het nakomen van een of meer van haar verplichtingen uit deze overeenkomst, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte – zonder enig recht op korting of verrekening – voor rekening van opdrachtgever, een en ander conform het liquidatietarief van de Nederlandse Orde van Advocaten.

#### **ARTIKEL 9 AANSPRAKELIJKHEID**

- 9.1 SoNeStra voert de overeengekomen opdracht met inachtneming van de aanvaarde offerte naar beste weten en zo zorgvuldig als van haar kan worden verwacht uit.
- 9.2 SoNeStra neemt met de overeenkomst een inspanningsverbintenis op zich en geeft daarom geen garantie betreffende de resultaten van de opdracht.
- 9.3 SoNeStra is tegenover de opdrachtgever niet aansprakelijk voor materiële schade - al dan niet geleden door opdrachtgever of derden – ontstaan door werkzaamheden verricht ten behoeve van de opdrachtgever, samenhangend met handelingen van, dan wel niet, niet tijdige of niet behoorlijke nakoming van de verplichting uit hoofde van deze overeenkomst door SoNeStra.
- 9.4 De opdrachtgever is gehouden om SoNeStra te vrijwaren en schadeloos te stellen ter zake van alle met de onderhavige overeenkomst samenhangende vorderingen van derden en alle daarmee verband houdende financiële gevolgen.
- 9.5 Voor zover SoNeStra op enig moment volgens de wet toch aansprakelijk blijkt te zijn voor enige schade dan is deze in ieder geval beperkt tot maximaal een bedrag van € 10.000,-

#### **ARTIKEL 10 OVERMACHT**

- 10.1 Onder overmacht wordt verstaan omstandigheden die de nakoming van de verbintenis verhinderen en die redelijkerwijs niet aan SoNeStra kunnen worden toegerekend. Een omstandigheid die in ieder geval als overmacht wordt aangemerkt is ziekte. Indien door een situatie van overmacht aan de uitvoering van een opdracht geen gevolg kan worden gegeven, heeft SoNeStra een inspanningsverplichting inzake het zoeken van vervanging en/of doet SoNeStra een aanbod om op een ander tijdstip de uitvoering van de (resterende) opdracht alsnog doorgang te laten vinden.
- 10.2 De partij die door overmacht wordt verhinderd de overeenkomst te voltooien kan, zonder enige verplichting tot schadevergoeding en onverminderd de haar verder toekomende rechten, deze overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst ontbinden.
- 10.3 Een partij die voorziet dat hij zal tekortschieten in de nakoming door overmacht, meldt deze overmacht onverwijld schriftelijk aan de andere partij.
- 10.4 De opdrachtgever zal te allen tijde, ook in geval van overmacht, de uit hoofde van deze overeenkomst aan SoNeStra voor al geleverde diensten verschuldigde vergoedingen voldoen.
- 10.5 Indien SoNeStra bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen, is zij gerechtigd het al uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel afzonderlijk te factureren en is opdrachtgever gehouden deze factuur – zonder enig recht op korting of verrekening - te voldoen als betrof het een afzonderlijk contract.

#### **ARTIKEL 11 VERTROUWELIJKHEID / GEHEIMHOUDING**

- 11.1 Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is verteld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
- 11.2 Opdrachtnemer behoudt het recht de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

#### **ARTIKEL 12 INTELLECTUEEL EIGENDOM EN AUTEURSRECHTEN**

- 12.1 Onverminderd het bepaalde in artikel 8 (geheimhouding) berusten auteursrechten, alsmede alle overige rechten van intellectuele eigendom van uit de opdracht voortvloeiende projectplannen, trainingsmateriaal en ontwikkelde methodieken bij SoNeStra, tenzij voorafgaand aan de opdracht schriftelijk anders is overeengekomen.
- 12.2 Opdrachtgever verkrijgt na afronding van de opdracht het recht teksten te gebruiken binnen de eigen organisatie, mits de auteursnaam vermeld wordt, tenzij bij aanvang van de opdracht anders is overeengekomen.
- 12.3 SoNeStra behoudt het recht de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere werkzaamheden te gebruiken, voor zover hier geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.
- 12.4 Indien het auteursrecht is overgedragen aan opdrachtgever, behoudt SoNeStra het recht gemaakte teksten te bewerken en anderszins te gebruiken.

#### **ARTIKEL 13 KLACHTEN**

- 13.1 Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de opdrachtgever binnen twee weken na factuurdatum, doch uiterlijk binnen drie weken na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan opdrachtnemer. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat opdrachtnemer in staat is adequaat te reageren. Voor de afhandeling verwijs ik u naar [www.SoNeStra.nl/klachtenprocedure](http://www.SoNeStra.nl/klachtenprocedure).

#### **ARTIKEL 14 GESCHILLEN**

- 14.1 Indien door of naar aanleiding van de opdracht een geschil rijst tussen de opdrachtgever en SoNeStra, dan zullen partijen trachten dit geschil door minnelijk overleg op te lossen. Hiertoe wordt ook gerekend de mogelijkheid het geschil gezamenlijk voor te leggen aan een onafhankelijk deskundige voor advies of bemiddeling. Indien het geschil hierdoor niet wordt opgelost, dan zal het worden voorgelegd aan de bevoegde rechter.
- 14.2 Op alle offertes en op alle opdrachten is het Nederlands recht van toepassing met uitsluiting van elk ander recht.
- 14.3 De bevoegdheid tot beslechting van geschillen inzake alle offertes en opdrachten berust bij de rechter te Amsterdam.

#### **ARTIKEL 15 OVERIG**

Gedurende de opdracht en tot twee jaar na beëindiging van een opdracht, is het opdrachtgever niet toegestaan om professionals die namens of vanuit opdrachtnemer bij de uitvoering betrokken zijn geweest betaalde werkzaamheden (al dan niet op basis van een dienstverband) aan te bieden. Op overtreding van deze regel staat een boete van € 50.000,00, zegge: vijftigduizend euro.

#### **ARTIKEL 15 SLOTBEPALINGEN VAN DEZE ALGEMENE VOORWAARDEN**

- 15.1 Van deze algemene voorwaarden kan slechts bij schriftelijke overeenkomst worden afgeweken.
- 15.2 SoNeStra is bevoegd wijzigingen in deze voorwaarden aan te brengen. Deze wijzigingen treden in werking op het aangekondigde tijdstip van inwerkingtreding. De voormelde wijzigingen hebben geen invloed op de tijdens de inwerkingtreding lopende opdrachten, tenzij partijen anders overeenkomen.

15.3 Op elke overeenkomst tussen opdrachtgever en SoNeStra is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.