

ALGEMENE VOORWAARDEN en KLACHTENREGELING voor opdrachten verstrekt aan Ekklesia Advies

1. Inleiding

Hoewel wij geen lid zijn van de Orde van Organisatiekundigen en -adviseurs (Oga) houden wij ons aan professionele gedragsregels van de Orde. Deze gedragsregels zenden wij u op eerste verzoek toe. Deze gedragscode vindt u ondermeer op <http://www.ecom-on.nl/gedragscode.pdf>

2. Definities

In deze ALGEMENE VOORWAARDEN wordt verstaan onder:

- het bureau: (ook aangeduid met wij en ons) het organisatieadviesbureau dat in haar overeenkomst met de opdrachtgever naar deze ALGEMENE VOORWAARDEN verwijst;
- de opdrachtgever: de contractpartner van het bureau;
- de opdracht: iedere overeenkomst van het bureau tot het leveren van producten en diensten aan opdrachtgever;
- de offerte: een (schriftelijke) aanbieding van door het bureau 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 het bureau. 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 het bureau is vrijblijvend, tenzij anders is vermeld. Het bureau 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 het bureau. Deze aanvaarding kan zowel blijken uit een getekende offerte als een schriftelijke bevestiging door het bureau.

5. Verplichtingen van het bureau

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 het bureau 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 het bureau te worden gemeld, zodat daarmee in de uitvoering van de opdracht rekening kan worden gehouden.

Ten zij schriftelijk anders overeen gekomen is Ekklesia Advies is eigenaar van de aangeboden training. Werkbladen en andere materialen zijn voorzien van een copyright. Deze kunnen niet zonder schriftelijke toestemming van Ekklesia Advies in wat voor vorm dan ook worden vermenigvuldigd en aan anderen ter beschikking worden gesteld.

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 het bureau.

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 het bureau 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 wij kunnen in dat geval enig aanspraak of 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, surséance van betaling aanvraagt, in liquidatie treedt of wordt ontbonden, heeft de ander het recht de opdracht zonder inachtneming van een opzegtermijn te beëindigen.

9. Opzegging training

1. Bij opzegging van de traainingsovereenkomst voor aanvang van de overeengekomen activiteiten, door of namens de opdrachtgever, kunnen door gebruiker de tot op dat moment gemaakte ontwikkel- en voorbereidingskosten in rekening worden gebracht.
2. Indien de onder punt 1 van dit artikel bedoelde opzegging geschiedt binnen 30 dagen voor aanvang van de activiteiten is de opdrachtgever 100% van het overeengekomen vaste honorarium c.q. het overeengekomen uurtarief /dagdeeltarief voor die uren en dagdelen welke gebruiker voor de overeengekomen activiteiten had ingepland, aan gebruiker verschuldigd.
3. Indien de onder punt 1 van dit artikel bedoelde opzegging geschiedt tussen 60 tot 30 dagen voor aanvang van de activiteiten is de opdrachtgever 50% van het overeengekomen vaste honorarium c.q. het overeengekomen uurtarief / dagdeeltarief voor die uren en dagdelen welke gebruiker voor de overeengekomen activiteiten had ingepland, aan gebruiker verschuldigd.

10. Tarieven en kosten

In onze tarieven en de daarop gebaseerde kostenramingen normale bureaustkosten inbegrepen.

Reiskosten worden gedeclareerd tegen € 0,19 per km.

Verblijfkosten zijn voorrekening van de opdrachtgever.

De kosten van grote oplagen van notities, rapporten, boeken e.d. (meer dan in opdracht overeengekomen) worden afzonderlijk in rekening gebracht.

Voor producten zijn de geoffreerde prijzen van toepassing.

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.

11. 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 14 dagen na vervaldatum geen betaling hebben ontvangen, is het bureau 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 % van het verschuldigde bedrag.

12. Aansprakelijkheid

Het bureau is alleen aansprakelijk voor eventuele schade tijdens de uitvoering van de opdracht indien sprake is van opzet en/of grove schuld van het bureau/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.

13. Eigendom

Het auteursrecht, het recht van tekening of model of enig ander intellectueel eigendomsrecht met betrekking tot de geleverde dienst of product, berust bij het bureau. 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.

14. Geschillen en reclames

Overeenkomsten tussen opdrachtgever en bureau worden beheerst door het Nederlands recht.

Indien door of naar aanleiding van de opdracht een geschil rijst tussen de opdrachtgever en het bureau, 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, dan 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 het bureau. Reclame geeft de opdrachtgever niet het recht zijn verplichtingen geheel of gedeeltelijk op te schorten.

Onze klachtenregeling kan desgewenst opgevraagd worden.