

Besloten Vennootschap O&i Management consultants

ALGEMENE VOORWAARDEN

Artikel 1 Definities en toepasselijkheid van algemene voorwaarden

1. In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:
 - **Dienstverlener:** de besloten vennootschap O&i Management consultants gevestigd te Zeist, of (één van) de met deze rechtspersoon verbonden onderneming(-en), die deze Algemene Voorwaarden in een overeenkomst met Opdrachtgever uitdrukkelijk van toepassing heeft verklaard;
 - **Opdrachtgever:** de (rechts-)persoon, die aan de Dienstverlener een Opdracht heeft verstrekt ter zake de ontwikkeling en levering van diensten en die de Algemene Voorwaarden van de Dienstverlener heeft aanvaard;
 - **Opdracht:** de overeenkomst waarbij de Dienstverlener zich tegenover Opdrachtgever verbindt, de door Opdrachtgever opgedragen werkzaamheden -onder toepassing van het bepaalde in deze Algemene Voorwaarden - te verrichten;
 - **Diensten:** de door de Dienstverlener in het kader van de Opdracht uit te voeren activiteiten, waaronder advies, training, productontwikkeling, maar ook andere werkzaamheden in diverse rollen, zoals beschreven in een bijbehorende offerte of Opdrachtoomschrijving;
 - **Partijen:** Dienstverlener en Opdrachtgever.
2. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
3. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overige in deze algemene voorwaarden bepaalde volledig van toepassing. Dienstverlener en de Opdrachtgever zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel als mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht wordt genomen.
4. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, aanbiedingen, werkzaamheden, overeenkomsten en leveringen van diensten of goederen door of namens Dienstverlener.
5. De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op Opdrachten met Dienstverlener, voor de uitvoering waarvan door Dienstverlener derden worden betrokken.
6. Afwijken van deze voorwaarden kan alleen als dit uitdrukkelijk én schriftelijk door partijen is overeengekomen.
7. De overeenkomst bevat voor de Dienstverlener enkel steeds inspanningsverplichtingen, geen resultaatsverplichtingen, tenzij anders is beschreven in een bijbehorende offerte of Opdrachtoomschrijving.

Artikel 2 Offertes en aanbiedingen

1. Alle offertes en aanbiedingen van Dienstverlener zijn hooguit 30 dagen geldig, tenzij er in het aanbod een andere termijn van aanvaarding is genoemd. Wordt het aanbod niet binnen die gestelde termijn aanvaard, dan vervalt het aanbod. Indien geen aanvaardingstermijn is gesteld, kan aan de offerte of

aanbieding op generlei wijze enig recht worden ontleend indien betreffende medewerker waarop de offerte of de aanbieding betrekking heeft in de tussentijd niet meer beschikbaar is.

2. Dienstverlener kan niet aan zijn offertes of aanbiedingen worden gehouden indien de Opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de offertes of aanbiedingen, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
3. De in een offerte of aanbieding vermelde prijzen zijn exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege en eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, daaronder begrepen reis- en verblijf-, verzend- en administratiekosten, tenzij anders aangegeven.
4. Een samengestelde prijsopgave verplicht Dienstverlener niet tot het verrichten van een gedeelte van de Opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige orders.
5. Levertijden in offertes zijn indicatief en geven de Opdrachtgever bij overschrijding daarvan geen recht op ontbinding of schadevergoeding, tenzij partijen uitdrukkelijk én schriftelijk anders zijn overeengekomen.
6. Aanbiedingen en offertes gelden niet automatisch voor nabestellingen. Partijen moeten dit uitdrukkelijk én schriftelijk overeenkomen.

Artikel 3 Contractduur, uitvoeringstermijnen, nacalculatie, wijziging overeenkomst, tarieven

1. De overeenkomst treedt in werking bij ondertekening en is beëindigd na de overeengekomen periode van beschikbaarstelling, waaronder begrepen de op de overeenkomst doorgevoerde verlengingen.
2. Is voor de uitvoering van bepaalde Diensten een termijn overeengekomen of opgegeven, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van een termijn dient de Opdrachtgever Dienstverlener derhalve schriftelijk in gebreke te stellen. Dienstverlener dient daarbij een redelijke termijn te worden geboden om alsnog uitvoering te geven aan de overeenkomst.
3. Dienstverlener heeft het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. De toepasselijkheid van artikel 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
4. Indien de overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd kan Dienstverlener de uitvoering van deze onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten totdat de Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
5. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering daarvan noodzakelijk is om deze te wijzigen of aan te vullen, dan zullen partijen tijdig en in onderling overleg overgaan tot aanpassing van de overeenkomst. Indien de aard, omvang of inhoud van de overeenkomst, al dan niet op verzoek of aanwijzing van de Opdrachtgever, van de bevoegde instanties et cetera, wordt gewijzigd en de overeenkomst daardoor in kwalitatief en/of kwantitatief opzicht wordt gewijzigd, dan kan dit consequenties hebben voor hetgeen oorspronkelijk overeengekomen werd. Daardoor kan ook het oorspronkelijk overeengekomen bedrag worden verhoogd of verlaagd. Dienstverlener zal daarvan zoveel als mogelijk vooraf prijsopgaaf doen. Door een wijziging van de overeenkomst kan voorts de oorspronkelijk opgegeven termijn van uitvoering worden gewijzigd. De Opdrachtgever aanvaardt de mogelijkheid van wijziging van de overeenkomst, daaronder begrepen de wijziging in prijs en termijn van uitvoering.
6. Indien de overeenkomst wordt gewijzigd, daaronder begrepen een aanvulling, dan is Dienstverlener gerechtigd om daaraan pas uitvoering te geven nadat daarvoor akkoord is gegeven door de binnen Dienstverlener bevoegde persoon en de Opdrachtgever daarbij akkoord is gegaan met de voor de uitvoering opgegeven prijs en andere voorwaarden, daaronder begrepen het alsdan te bepalen tijdstip waarop daaraan uitvoering gegeven zal worden. Het niet of niet onmiddellijk uitvoeren van de gewijzigde overeenkomst levert geen wanprestatie van Dienstverlener op en is voor de Opdrachtgever geen grond om de overeenkomst op te zeggen of te annuleren.
7. Zonder daarmee in gebreke te komen, kan Dienstverlener een verzoek tot wijziging van de overeenkomst weigeren, indien dit in kwalitatief en/of kwantitatief opzicht gevolg zou kunnen hebben voor de in dat kader te verrichten werkzaamheden of te leveren zaken.

8. Indien geen facturatie op basis van nacalculatie (de werkelijk bestede uren x tarief) is afgesproken, wordt voor de dienstverlening een richtprijs afgesproken, waarbij Dienstverlener gerechtigd is om hier tot 10% vanaf te afwijken. Indien de richtprijs meer dan 10% hoger uit gaat vallen, dient Dienstverlener Opdrachtgever tijdig te laten weten waarom een hogere prijs gerechtvaardigd is. Opdrachtgever heeft in dat geval het recht om een deel van de Opdracht te laten vervallen, dat boven de richtprijs vermeerderd met 10% uitkomt.
9. De tarieven die Dienstverlener aan de Opdrachtgever in rekening brengt zijn gebaseerd op tarieven per uur en per medewerker. Deze tarieven zijn afhankelijk van het niveau van de te verrichten werkzaamheden en de kwalificaties van de in te zetten medewerker.
10. In de tarieven zijn begrepen alle door Dienstverlener en/of de medewerker in verband met de te verrichten werkzaamheden te maken kosten, met inbegrip van de verblijfkosten en de reiskosten voor het normale woon/werkverkeer. Dit alleen en voor zover deze kosten betrekking hebben op binnen Nederland uit te voeren Opdrachten.
11. Eventueel te maken dienstreizen zijn voor rekening van de Opdrachtgever, mits vooraf schriftelijk overeengekomen.
12. Alle genoemde bedragen en tarieven zijn in euro's en exclusief omzetbelasting.
13. Het tariefjaar van Dienstverlener eindigt op 31 december van elk jaar. Tenzij anders overeengekomen, behoudt Dienstverlener zich het recht voor de tarieven met ingang van 1 januari van het nieuwe jaar te herzien.
14. Aangepaste prijzen, tarieven en uurlonen worden zo spoedig mogelijk medegedeeld aan Opdrachtgever.

Artikel 4 Opschorting, ontbinding en tussentijdse opzegging van de overeenkomst

1. Dienstverlener is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, indien:
 - a. De Opdrachtgever de verplichtingen met betrekking tot de Opdracht niet, niet volledig of niet tijdig nakomt;
 - b. Na het sluiten van de Opdracht Dienstverlener ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de Opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen;
 - c. Indien de Opdrachtgever bij het sluiten van de Opdracht verzocht is om zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de Opdracht en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is;
 - d. Indien door de vertraging aan de zijde van de Opdrachtgever niet langer van Dienstverlener kan worden gevergd dat hij de Opdracht tegen de oorspronkelijk overeengekomen condities zal nakomen.
2. Voorts is Dienstverlener bevoegd de overeenkomst te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is, of indien er zich anderszins omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet van Dienstverlener kan worden gevergd.
3. Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van Dienstverlener op de Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien Dienstverlener de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit de wet en overeenkomst.
4. Indien Dienstverlener tot opschorting of ontbinding overgaat, is hij op generlei wijze gehouden tot vergoeding van schade en kosten daardoor op enigerlei wijze ontstaan.
5. Indien de ontbinding aan de Opdrachtgever toerekenbaar is, is Dienstverlener gerechtigd tot vergoeding van de schade, daaronder begrepen de kosten, daardoor direct en indirect ontstaan.
6. Indien de Opdrachtgever zijn uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen niet nakomt en deze niet-nakoming ontbinding rechtvaardigt, dan is Dienstverlener gerechtigd de overeenkomst terstond en met directe ingang te ontbinden. Dit zonder enige verplichting zijnerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling, terwijl de Opdrachtgever, uit hoofde van wanprestatie, wél tot schadevergoeding of schadeloosstelling is verplicht.

7. Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door Dienstverlener, zal Dienstverlener in overleg met de Opdrachtgever zorgdragen voor de overdracht van nog te verrichten werkzaamheden aan derden. Dit tenzij de opzegging aan de Opdrachtgever toerekenbaar is. Indien de overdracht van de werkzaamheden voor Dienstverlener extra kosten met zich meebrengt, dan worden deze aan de Opdrachtgever in rekening gebracht. De Opdrachtgever is gehouden deze kosten binnen de daarvoor genoemde termijn te voldoen, tenzij Dienstverlener anders aangeeft.
8. In geval van liquidatie, van (aanvraag van) surséance van betaling of faillissement, van beslaglegging - indien en voor zover het beslag niet binnen drie maanden is opgeheven - ten laste van de Opdrachtgever, van schuldsanering of een andere omstandigheid waardoor de Opdrachtgever niet langer vrijelijk over zijn vermogen kan beschikken, staat het de Dienstverlener vrij om de overeenkomst terstond en met directe ingang op te zeggen dan wel de order of overeenkomst te annuleren, zonder enige verplichting zijnerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling. De vorderingen van Dienstverlener op de Opdrachtgever zijn in dat geval onmiddellijk opeisbaar.
9. Indien de Opdrachtgever een geplaatste order geheel of gedeeltelijk annuleert, dan zullen de werkzaamheden die werden verricht en de daarvoor bestelde of gereedgemaakte zaken, vermeerderd met de eventuele aan-, afvoer- en afleveringskosten daarvan en de voor de uitvoering van de overeenkomst gereserveerde arbeidstijd, integraal aan de Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

Artikel 5 Overmacht

1. In het geval van overmacht heeft de Dienstverlener het recht de uitvoering van de Opdracht op te schorten of de Opdracht geheel of gedeeltelijk te ontbinden zonder dat Opdrachtgever uit dien hoofde enig recht op vergoeding van schade, kosten of interesten kan doen gelden.
2. Onder overmacht wordt onder meer verstaan: oorlog - ook buiten Nederland -, mobilisatie, onlusten, overstromingen, stremmingen in het vervoer, stagnatie in, respectievelijk beperkingen of stopzetting van leveringen door openbare nutsbedrijven, brand, machinebreuk en andere ongevallen, stakingen, ziekte van werknemers van de Dienstverlener en overigens alle onvoorziene omstandigheden, welke de normale bedrijfsgang van de Dienstverlener storen en/of de uitvoering van de Opdracht vertragen of onmogelijk maken.
3. Dienstverlener kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan drie maanden, dan zijn beide partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.
4. Voor zover de Dienstverlener ten tijde van het intreden van overmacht zijn verplichtingen uit de overeenkomst inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is de Dienstverlener gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren. De Opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen als ware er sprake is van een afzonderlijke overeenkomst.

Artikel 6 Betaling en incassokosten

1. Betaling dient steeds te geschieden binnen 30 dagen na factuurdatum.
2. Dienstverlener is gerechtigd de Opdracht in verschillende fasen uit te voeren en het aldus uitgevoerde gedeelte afzonderlijk te factureren.
3. Indien de Opdrachtgever in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur, dan is de Opdrachtgever van rechtswege in verzuim. De Opdrachtgever is alsdan een rente verschuldigd van 1% per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is, in welk geval de wettelijke rente verschuldigd is. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat de Opdrachtgever in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.

4. Betaalt Opdrachtgever niet binnen de overeengekomen termijn, dan is hij van rechtswege, zonder dat daarvoor enige aanmaning nodig is, in verzuim. Vanaf dat moment is Dienstverlener gerechtigd de verplichtingen op te schorten totdat Opdrachtgever aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan.
5. De Opdrachtgever is nimmer gerechtigd tot verrekening van het door hem aan Dienstverlener verschuldigde. Bezwaren tegen de hoogte van een factuur schorten de betalingsverplichting niet op. De Opdrachtgever die geen beroep toekomt op afdeling 6.5.3 (de artikelen 231 tot en met 247 boek 6 BW) is evenmin gerechtigd om de betaling van een factuur om een andere reden op te schorten.
6. Indien de Opdrachtgever in gebreke of in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de Opdrachtgever. De buitengerechtelijke kosten worden berekend op basis van hetgeen in de Nederlandse incassopraktijk gebruikelijk is, momenteel de berekeningsmethode volgens Rapport Voorwerk II. Indien Dienstverlener echter hogere kosten ter incasso heeft gemaakt die redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen de werkelijk gemaakte kosten voor vergoeding in aanmerking. De eventuele gemaakte gerechtelijke en executiekosten zullen eveneens op de Opdrachtgever worden verhaald. De Opdrachtgever is over de verschuldigde incassokosten eveneens rente verschuldigd.
7. Ingeval een Opdracht wordt verstrekt door meer dan één persoon, is ieder van hen hoofdelijk aansprakelijk voor de bedragen die uit hoofde van die Opdracht aan Dienstverlener verschuldigd zijn.
8. Wordt een Opdracht middellijk of onmiddellijk verstrekt door een natuurlijke persoon namens een rechtspersoon, dan kan deze natuurlijke persoon tevens in privé Opdrachtgever zijn. Daarvoor is vereist dat deze natuurlijke persoon beschouwd kan worden als de (mede)beleidsbepaler van de rechtspersoon. Bij wanbetaling door de rechtspersoon is de natuurlijke persoon dus persoonlijk aansprakelijk voor de betaling van de declaratie, onverschillig of deze, al dan niet op verzoek van Opdrachtgever, ten name van een rechtspersoon dan wel ten name van Opdrachtgever als natuurlijk persoon of hen beiden is gesteld.

Artikel 7 Uitvoering van de overeenkomst

1. Dienstverlener zal zich naar beste kunnen inspannen zijn diensten met zorg uit te voeren, overeenkomstig zoals is beschreven in een bijbehorende offerte of Opdrachtoomschrijving en de met Opdrachtgever schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures.
2. Alle diensten van Dienstverlener worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst de Dienstverlener uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het desbetreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid in de overeenkomst is omschreven.
3. Indien de Opdrachtgever in redelijkheid van oordeel is dat de door Dienstverlener ingezette medewerker de overeengekomen werkzaamheden -of enig deel daarvan- niet naar behoren vervult, danwel de bepalingen van dit artikel lid 1 van deze algemene leveringsvoorwaarden niet naar behoren naleeft, heeft zij het recht Dienstverlener te verzoeken de medewerker te vervangen door een andere medewerker.
4. In de gevallen, zoals vermeld in dit artikel lid 3, zal Dienstverlener alles in het werk stellen voor vervanging zorg te dragen. De eventueel benodigde inwerktijd van de nieuwe medewerker komt voor rekening van Dienstverlener.
5. Dienstverlener heeft het recht om werkzaamheden te laten verrichten door derden.
6. Indien de overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door één bepaalde persoon, is Dienstverlener steeds gerechtigd deze persoon te vervangen door één of meerdere personen met dezelfde en/of soortgelijke kwalificaties.
7. Dienstverlener is niet gehouden bij de uitvoering van zijn diensten aanwijzingen van Opdrachtgever op te volgen, in het bijzonder niet indien dit aanwijzingen betreffen die de inhoud of omvang van de overeengekomen diensten wijzigen of aanvullen. Indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed overeenkomstig de gebruikelijke tarieven van Dienstverlener.

8. Gedurende de in de overeenkomst vermelde periode, inclusief daarop doorgevoerde verlengingen, zal de Dienstverlener, met betrekking tot de ingezette medewerker, geen contract met derden aangaan, waardoor de naleving van de overeenkomst in gevaar komt of kan komen.

Artikel 8 Informatieverplichting

1. Opdrachtgever stelt alle informatie die voor de uitvoering van de Opdracht relevant is beschikbaar voor Dienstverlener.
2. Opdrachtgever is verplicht alle gegevens en bescheiden, die Dienstverlener in redelijkheid meent nodig te hebben voor het correct uitvoeren van de Opdracht, tijdig en in de gewenste vorm en op de gewenste wijze beschikbaar te stellen.
3. Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aan Dienstverlener ter beschikking gestelde gegevens en bescheiden, ook indien deze van derden afkomstig zijn, voor zover uit de aard van de Opdracht niet anders voortvloeit.
4. Opdrachtgever vrijwaart Dienstverlener voor elke schade in welke vorm dan ook die voortvloeit uit het niet voldoen aan het in het eerste lid van dit artikel gestelde.
5. Indien en voor zover Opdrachtgever dit verzoekt, retourneert Dienstverlener de betreffende bescheiden.
6. Stelt Opdrachtgever niet, niet tijdig, of niet behoorlijk de door Dienstverlener verlangde gegevens en bescheiden beschikbaar en loopt de uitvoering van de Opdracht hierdoor vertraging op, dan komen de daaruit voortvloeiende extra kosten en extra honoraria voor rekening van Opdrachtgever.
7. In verband met de continuïteit zal Opdrachtgever een contactpersoon of contactpersonen aanwijzen die voor de duur van de werkzaamheden van Dienstverlener als zodanig fungeren. Contactpersonen van Opdrachtgever zullen beschikken over de nodige ervaring, specifieke materiekennis en inzicht in de door Opdrachtgever gewenste doelstellingen.
8. Dienstverlener is enkel gehouden Opdrachtgever periodiek inlichtingen te verstrekken omtrent de uitvoering van de werkzaamheden door middel van de door Opdrachtgever aangewezen contactpersoon.

Artikel 9 Medewerkingsverplichtingen

1. Partijen erkennen dat het welslagen van werkzaamheden op het gebied van informatie- en communicatietechnologie afhankelijk is van een juiste en tijdige onderlinge samenwerking. Opdrachtgever zal steeds tijdig alle in redelijkheid door Dienstverlener gewenste medewerking verlenen.
2. Indien Opdrachtgever bij de uitvoering van de overeenkomst personeel en/of hulppersonen inzet, zal dit personeel en deze hulppersonen beschikken over de noodzakelijke kennis en ervaring. Ingeval medewerkers van Dienstverlener op locatie van Opdrachtgever werkzaamheden verrichten, draagt Opdrachtgever tijdig en kosteloos zorg voor de noodzakelijke faciliteiten, zoals een werkruimte met computer- en netwerkfaciliteiten. Dienstverlener is niet aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet- beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij Opdrachtgever bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Dienstverlener.
3. De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle wettelijke eisen. Opdrachtgever vrijwaart Dienstverlener voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van Dienstverlener, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van Opdrachtgever of van onveilige situaties in zijn organisatie. Opdrachtgever zal de binnen zijn organisatie geldende huis- en beveiligingsregels vóór aanvang van de werkzaamheden aan de door Dienstverlener ingezette medewerkers kenbaar maken.
4. Indien Opdrachtgever in verband met de diensten en producten van Dienstverlener programmatuur, apparatuur of andere middelen aan Dienstverlener ter beschikking stelt, staat Opdrachtgever in voor het verkrijgen van alle benodigde licenties of goedkeuringen met betrekking tot deze middelen welke Dienstverlener nodig mocht hebben.

5. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de door Dienstverlener geleverde producten en/of verstrekte diensten en de wijze waarop de resultaten van de producten en diensten worden ingezet. Opdrachtgever is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan, en het gebruik door gebruikers.
6. Opdrachtgever zal zelf de op zijn eigen apparatuur benodigde (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige (hulp)programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen, en de door Opdrachtgever gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.

Artikel 10 Rechten van Derden

1. De Dienstverlener is zich niet bewust van het bestaan van rechten van derden, waarop, ten gevolge van de uitvoering van de Opdracht, inbreuk wordt gemaakt. Indien zich niettemin een dergelijk geval voordoet, kan de Dienstverlener voor de daaruit voortvloeiende schade nimmer door de Opdrachtgever aansprakelijk worden gesteld.

Artikel 11 Aansprakelijkheid

1. Door de Dienstverlener afgegeven schattingen, begrotingen, prognoses, adviezen of rapporten hebben een indicatief karakter, waaraan geen rechten kunnen worden ontleend.
2. Het gebruik van bedoelde schattingen, begrotingen, prognoses, adviezen of rapporten door Opdrachtgever of derden geschiedt geheel voor eigen rekening en risico. De bewijslast dat (de wijze van) Diensten niet voldoen aan hetgeen schriftelijk is overeengekomen of aan hetgeen van een redelijk handelend en bekwaam Dienstverlener mag worden verwacht, berust geheel bij Opdrachtgever, onverminderd het recht van Dienstverlener met alle middelen tegenbewijs te leveren.
3. Dienstverlener is niet aansprakelijk voor enigerlei schade die voortvloeit uit deze overeenkomst, tenzij Dienstverlener de schade opzettelijk of met grove schuld heeft veroorzaakt.
4. De aansprakelijkheidsbeperking geldt ook als Dienstverlener aansprakelijk wordt gesteld voor schade die direct of indirect voortvloeit uit het niet deugdelijk functioneren van de door Dienstverlener bij de uitvoering van de opdracht gebruikte apparatuur, software, gegevensbestanden, registers of andere zaken.
5. Indien Dienstverlener aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld.
6. Dienstverlener is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, ontstaan doordat Dienstverlener is uitgegaan van door of namens de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en / of onvolledige gegevens.
7. Indien Dienstverlener aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid van Dienstverlener beperkt tot maximaal anderhalf maal de factuurwaarde van de order, althans tot dat gedeelte van de order waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
8. De aansprakelijkheid van Dienstverlener is in ieder geval steeds beperkt tot het bedrag der uitkering van zijn verzekeraar in voorkomend geval.
9. Dienstverlener is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
10. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van Dienstverlener of zijn leidinggevende of ondergeschikten.
11. Elk recht op schadevergoeding vervalt in elk geval 12 maanden na de gebeurtenis waaruit de aansprakelijkheid direct of indirect voortvloeit. Hiermee wordt niet uitgesloten het bepaalde in artikel 6:89 BW.

Artikel 12 Vrijwaring

1. De Opdrachtgever vrijwaart Dienstverlener voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en waarvan de oorzaak aan andere dan aan Dienstverlener toerekenbaar is. Indien Dienstverlener uit dien hoofde door derden mocht worden aangesproken, dan is de Opdrachtgever gehouden Dienstverlener zowel buiten als in rechte bij te staan en onverwijld al hetgeen te doen dat van hem in dat geval verwacht mag worden. Mocht de Opdrachtgever in gebreke blijven in het nemen van adequate maatregelen, dan is Dienstverlener, zonder ingebrekestelling, gerechtigd zelf daartoe over te gaan. Alle kosten en schade aan de zijde van Dienstverlener en derden die daardoor ontstaan, komen integraal voor rekening en risico van de Opdrachtgever.

Artikel 13 Klachtplicht

1. Opdrachtgever is verplicht klachten over de verrichte werkzaamheden schriftelijk te melden aan Dienstverlener. De klacht bevat een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming, zodat Dienstverlener in staat is hierop adequaat te reageren.
2. Een klacht kan er in ieder geval niet toe leiden, dat Dienstverlener gehouden kan worden om andere werkzaamheden te verrichten dan zijn overeengekomen.

Artikel 14 Eigendomsvoorbehoud, opschortingsrecht en retentierecht

1. De bij Opdrachtgever aanwezige zaken en geleverde zaken en onderdelen blijven eigendom van Dienstverlener totdat Opdrachtgever de gehele afgesproken prijs heeft betaald. Tot die tijd kan Dienstverlener zich beroepen op zijn eigendomsvoorbehoud en de zaken terugnemen.
2. Indien de overeengekomen vooruit te betalen bedragen niet of niet op tijd worden voldaan, heeft Dienstverlener het recht om de werkzaamheden op te schorten totdat het overeengekomen deel alsnog is voldaan. Er is dan sprake van schuldeisersverzuim. Een verlate levering kan in dat geval niet aan Dienstverlener worden tegengeworpen.
3. Dienstverlener is niet bevoegd de onder zijn eigendomsvoorbehoud vallende zaken te verpanden noch op enige andere wijze te bezwaren.
4. Indien zaken nog niet zijn geleverd, maar de overeengekomen voortuitbetaling of prijs niet conform afspraak is voldaan, heeft Dienstverlener het recht van retentie. De zaak wordt dan niet geleverd totdat Opdrachtgever volledig en conform afspraak heeft betaald.
5. In geval van liquidatie, insolventie of surseance van betaling van Opdrachtgever zijn de verplichtingen van Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.

Artikel 15 Intellectuele eigendom

1. Dienstverlener behoudt zich de rechten en bevoegdheden voor die hem toekomen op grond van de Auteurswet en andere intellectuele wet- en regelgeving. Dienstverlener heeft het recht de door de uitvoering van een overeenkomst aan zijn zijde toegenomen kennis ook voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen strikt vertrouwelijke informatie van de Opdrachtgever ter kennis van derden wordt gebracht.

Artikel 16 Geheimhouding

1. Partijen zullen ter eigen discretie informatie aan elkaar verstrekken welke als vertrouwelijke informatie moet worden behandeld (hierna: Informatie). Onder vertrouwelijke Informatie wordt onder andere verstaan: iedere informatie en/of gegevens met betrekking tot het personeel, de cliënten en leveranciers van Partijen of de met hen verbonden vennootschappen, de interne voorschriften en werkwijzen, de gebouwen en uitrusting van gebouwen, tekeningen en schema's. Partijen staan niet in voor de juistheid en volledigheid van de Informatie.
2. Partijen verplichten zich hierbij jegens elkander om onvoorwaardelijk en onherroepelijk strikte geheimhouding te betrachten omtrent alle Informatie, die aan elkander wordt verstrekt.

3. Partijen zijn uitsluitend gerechtigd de Informatie te gebruiken voor de tussen Partijen afgesproken doeleinden.
4. Partijen verbinden zich de ter zake door hen ontvangen Informatie op geen enkele wijze commercieel of anderszins te zullen gebruiken of exploiteren zonder de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de andere partij. Voorts zullen Partijen deze Informatie evenmin geheel of gedeeltelijk aan derden verkopen of op andere wijze ten dienste van derden stellen dan wel ter inzage verstrekken.
5. Partijen verbinden zich de door hen ontvangen Informatie uitsluitend ter kennis te brengen van die externe adviseurs en die personeelsleden (van haarzelf of van haar dochterondernemingen), die daarvan kennis moeten dragen in het kader van de Opdracht, mits deze personeelsleden zich hebben verbonden tot het betrachten van geheimhouding ten aanzien van de Informatie. Partijen garanderen hierbij jegens elkander de stipte nakoming door genoemde externe adviseurs en personeelsleden van voornoemde geheimhouding.
6. De in dit artikel bedoelde verplichtingen van Partijen blijven gedurende een periode van twee jaren, gerekend vanaf de datum van ondertekening van deze Overeenkomst, van kracht. Deze verplichtingen gelden zowel voor Partijen als voor haar dochterondernemingen, zowel huidige als toekomstige. Partijen garanderen hierbij de stipte nakoming van deze verplichtingen door haar dochterondernemingen. Onder dochterondernemingen worden verstaan vennootschappen, waarin Partijen direct of indirect de meerderheid van het geplaatste (aandelen) kapitaal bezit of direct of indirect de zeggenschap over de activiteiten van die vennootschappen heeft.
7. Partijen zullen op eerste verzoek van de andere partij onmiddellijk alle Informatie inclusief de daarvan gemaakte kopieën, retourneren.
8. De in deze Overeenkomst opgenomen verplichtingen zijn niet van toepassing ten aanzien van die Informatie waarvan een partij bewijst:
 - a. Dat deze aan haar reeds eerder bekend was;
 - b. Dat deze publiekelijk eerder bekend was, of in ieder geval eerder publiekelijk algemeen verkrijgbaar was.

Artikel 17 **Boete op overtreding geheimhoudingsplicht**

1. Overtreedt Opdrachtgever het artikel van deze algemene voorwaarden over geheimhouding, dan heeft Dienstverlener de mogelijkheid om een onmiddellijk opeisbare boete van € 50.000 voor elke overtreding te innen. Daarnaast wordt een bedrag van € 5.000 gerekend voor elke dag dat die overtreding voortduurt. Dit is ongeacht of de overtreding aan Opdrachtgever kan worden toegerekend. Bovendien is er voor het verbeuren van deze boete geen voorafgaande ingebrekestelling of gerechtelijke procedure benodigd. Ook hoeft er geen sprake te zijn van enige vorm van schade.
2. Het verbeuren van de in het eerste lid van dit artikel bedoelde boete doet geen afbreuk aan de overige rechten van Dienstverlener waaronder zijn recht om naast de boete schadevergoeding te vorderen.

Artikel 18 **Niet-overname personeel**

1. Opdrachtgever neemt geen medewerkers van Dienstverlener (of van ondernemingen waarop Dienstverlener ter uitvoering van deze overeenkomst een beroep heeft gedaan en die betrokkenen zijn (geweest) bij de uitvoering van de overeenkomst) in dienst. Ook laat hij hen niet anderszins direct of indirect voor zich werken. Dit verbod geldt voor alle medewerkers van O&i en gedurende de looptijd van de Opdracht tot een jaar na beëindiging daarvan.
2. Op dit verbod geldt één uitzondering: Partijen kunnen in goed zakelijk overleg met elkaar andere afspraken maken. Deze afspraken gelden voor zover die schriftelijk zijn vastgelegd.
3. Overtreedt Opdrachtgever dit artikel van deze algemene voorwaarden over niet-overname personeel, dan heeft Dienstverlener de mogelijkheid om een onmiddellijk opeisbare boete van € 100.000 voor elke overtreding te innen. Daarnaast wordt een bedrag van € 10.000 gerekend voor elke dag dat die overtreding voortduurt. Dit is ongeacht of de overtreding aan Opdrachtgever kan worden toegerekend. Bovendien is er voor het verbeuren van deze boete geen voorafgaande ingebrekestelling of gerechtelijke procedure benodigd. Ook hoeft er geen sprake te zijn van enige vorm van schade.

Artikel 19

Academy: Aanmelding, annulering en vervanging

1. De artikelen 19 tot en met 21 zijn van toepassing op alle opleidingen, trainingen, master classes en round tables van O&i Academy, zowel open inschrijving als in-company (maatwerk).
2. Onder **Opdrachtgever** wordt in deze artikelen verstaan:
 - a. De (rechts-)persoon, die aan de Dienstverlener een Opdracht heeft verstrekt ter zake de ontwikkeling en levering van opleidingen, trainingen, master classes en round tables.
 - b. Een deelnemer die zich zelfstandig inschrijft.
3. Een aanmelding voor een opleiding dient schriftelijk en/of via website te geschieden en is bindend na bevestiging door Dienstverlener.
4. Inschrijving voor open inschrijving trainingen geschiedt op volgorde van aanmelding. Bij overschrijding van het aantal deelnemers zal in overleg naar alternatieven worden gezocht. Voorlopige aanmeldingen (opties) dienen binnen 1 week definitief gemaakt te worden.
5. Opdrachtgever draagt de verantwoordelijkheid voor de keuze en geschiktheid van de opleiding voor de deelnemers. Het ontbreken van de vereiste voorkennis bij een deelnemer doet niets af aan de verplichtingen van Opdrachtgever op grond van de overeenkomst. Het is Opdrachtgever toegestaan een deelnemer voor een opleiding te vervangen door een andere deelnemer na voorafgaande schriftelijke toestemming van Dienstverlener.
6. Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van Dienstverlener aanleiding geeft, danwel in geval van bijzondere omstandigheden (o.a. overmacht), is Dienstverlener gerechtigd de opleiding te annuleren, te combineren met één of meerdere opleidingen, of deze op een latere datum of een later tijdstip te laten plaatsvinden.
7. Dienstverlener behoudt zich het recht voor de locatie van de opleiding te wijzigen.
8. Dienstverlener is gerechtigd organisatorische en inhoudelijke wijzigingen in een opleiding aan te brengen. In dergelijke gevallen zal met de deelnemers overleg worden gepleegd over alternatieven.
9. Dienstverlener aanvaardt geen aansprakelijkheid voor eventuele kosten van de deelnemer of anderen die voortvloeien uit annulering, onderbreking of wijziging. Indien de cursus al betaald is, heeft Opdrachtgever in geval van annulering door Dienstverlener recht op terugbetaling van het volledige aan Dienstverlener betaalde bedrag.
10. Opdrachtgever heeft het recht de cursus per e-mail te annuleren. Annulering door Opdrachtgever kan tot 3 weken voor aanvang van de training kosteloos geschieden. Daarna brengt Dienstverlener de volgende kosten in rekening:
 - 2-3 weken voor aanvang van de training: 50% van het offerte/opleidingsbedrag
 - 1-2 weken voor aanvang van de training: 100% van het offerte/opleidingsbedrag
11. Een annulering dient altijd schriftelijk en voorafgaand aan de opleiding of het desbetreffende onderdeel daarvan te geschieden. Niet-verschijning doet niets af aan de betaalverplichtingen die Opdrachtgever op grond van de overeenkomst heeft.
12. Een deelnemer kan vervangen worden door een andere deelnemer, indien dit voorafgaand aan de cursus aan Dienstverlener per e-mail is medegedeeld. Bij een cursus waaraan voorafgaand zelfstudie benodigd is, is vervanging van een deelnemer slechts mogelijk tot 1 week voor aanvang van de cursus.

Artikel 20

Academy: Uitvoering opleiding en auteursrecht

1. Opdrachtgever aanvaardt dat Dienstverlener de inhoud en diepgang van de opleiding bepaalt.
2. Opdrachtgever zal de deelnemers informeren over en toezien op de naleving door deelnemers van de verplichtingen uit de overeenkomst en de door Dienstverlener, o.a. op de website, voorgeschreven (gedrags)regels voor deelname aan de opleiding tot zich nemen.
3. Indien Dienstverlener bij de uitvoering van de opleiding gebruik maakt van eigen apparatuur of programmatuur, staat Dienstverlener er niet voor in dat deze apparatuur of programmatuur foutloos is

of zonder onderbrekingen functioneert. Indien Dienstverlener de opleiding uitvoert op locatie van Opdrachtgever, zal Opdrachtgever zorg dragen voor de beschikbaarheid van deugdelijk werkende apparatuur en programmatuur.

4. Het afnemen van een examen of een toets maakt niet altijd deel uit van de overeenkomst.
5. Voor de ten behoeve van de opleiding ter beschikking gestelde of vervaardigde documentatie, opleidingsmaterialen of - middelen kan de Dienstverlener een separate vergoeding vragen. Het voorgaande geldt eveneens voor eventuele opleidingscertificaten of duplicaten hiervan.
6. Het auteursrecht op door Dienstverlener uitgegeven cursusmaterialen berust bij Dienstverlener, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen. Zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Dienstverlener zullen door Opdrachtgever geen gegevens uit enig materiaal worden gepubliceerd en/of op welke wijze dan ook worden vermenigvuldigd.
7. Overtreedt Opdrachtgever het artikel van deze algemene voorwaarden over geheimhouding, dan heeft Dienstverlener de mogelijkheid om een onmiddellijk opeisbare boete van € 50.000 voor elke overtreding te innen. Daarnaast wordt een bedrag van € 5.000 gerekend voor elke dag dat die overtreding voortduurt. Dit is ongeacht of de overtreding aan Opdrachtgever kan worden toegerekend. Bovendien is er voor het verbeuren van deze boete geen voorafgaande ingebrekestelling of gerechtelijke procedure benodigd. Ook hoeft er geen sprake te zijn van enige vorm van schade.

Artikel 21 Academy: Prijs en betaling

1. Dienstverlener verlangt dat Opdrachtgever vóór de aanvang van de opleiding de ter zake verschuldigde vergoedingen betaalt, tenzij anders overeengekomen. Dienstverlener kan deelnemers uitsluiten van deelname indien Opdrachtgever heeft nagelaten voor tijdige betaling zorg te dragen, zulks onverlet alle overige rechten van Dienstverlener.
2. Tenzij Dienstverlener uitdrukkelijk heeft aangegeven dat de opleiding is vrijgesteld van omzetbelasting in de zin van artikel 11 van de Wet op de Omzetbelasting 1968, is Opdrachtgever over de vergoeding tevens omzetbelasting verschuldigd. Dienstverlener is na het aangaan van de overeenkomst gerechtigd zijn prijzen aan te passen bij eventuele wijziging van het bij of krachtens wet vastgestelde regime van omzetbelasting voor opleidingen.
3. Voor open inschrijving trainingen gelden de tarieven zoals vermeld op de website zoals op de website aangegeven en bevatten de daarop weergegeven verbijzonderingen.
4. Voor In-company trainingen brengt Dienstverlener een offerte uit en gelden de tarieven en bijbehorende voorwaarden zoals genoemd in de offerte.
5. Dienstverlener stuurt twee weken voor aanvang van de cursus een factuur. Betaling van de factuur voor de cursus dient uiterlijk 30 dagen na factuurdatum te zijn voldaan. Indien de Opdrachtgever niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, is hij zonder enige ingebrekestelling in verzuim. Vanaf de vervaldag is Dienstverlener steeds gerechtigd de wettelijke rente in rekening te brengen. Indien tijdige betaling achterwege blijft, is Dienstverlener gerechtigd de uitvoering van de cursus onmiddellijk op te schorten. Opdrachtgever is bij niet-tijdige nakoming steeds verplicht aan Dienstverlener alle in redelijkheid gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke incassokosten te vergoeden.

Artikel 22 Toepasselijk recht en geschillen

1. Op deze Opdracht en eventuele daaruit voortvloeiende nadere overeenkomsten is het Nederlandse recht van toepassing.
2. Alle geschillen, welke ter zake van de uitvoering van deze Opdracht dan wel van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg mochten zijn, zullen ontstaan, zullen uitsluitend worden beslecht door de daartoe bevoegde rechter in de Rechtbank Utrecht.