

## Algemene voorwaarden EN consultancy

### Artikel 1: toepasbaarheid van de algemene voorwaarden

Deze algemene voorwaarden treden in de plaats van alle voorgaande mondeling of schriftelijk gemaakte afspraken over hetzelfde onderwerp. Zij zijn van toepassing op alle opdrachten in de ruimste zin van het woord, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Ook op handelingen die aan de definitieve opdrachtverstrekking voorafgaan, zijn deze algemene voorwaarden zoveel mogelijk van toepassing.

### Artikel 2: geldigheid offerte

Een door EN consultancy uitgebrachte offerte is tot twee maanden na dagtekening geldig.

### Artikel 3: opdrachtformulering

De opdracht wordt door EN consultancy aanvaard op basis van een gezamenlijk met de opdrachtgever geformuleerde opdrachtoomschrijving welke tenminste bevat een omschrijving van de vraagstelling, doelstelling, aanpak, leeropbrengst en een schatting van de verwachte duur van de opdracht, het te hanteren tarief en de wijze en termijnen van declareren. Met aanvaarding van de opdracht neemt EN consultancy zich voor de opdrachtgever in staat te stellen zo snel mogelijk het proces waarin begeleiding, advisering, coaching en/of training plaats vindt zelf voort te zetten.

### Artikel 4: advisering/procesbegeleiding/training/coaching

1. De opdracht wordt naar beste inzicht en vermogen uitgevoerd door (of vanwege) EN consultancy, overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap, één en ander overeenkomstig hetgeen in het kader van de aan EN consultancy opgedragen taak/taken mag worden verwacht, zoals dit ook wordt omschreven in de offerte.
2. Om zo optimaal mogelijk gebruik te maken van de bij de opdrachtgever aanwezige deskundigheid en ervaring moet EN consultancy kunnen rekenen op de medewerking van het bestuur van de organisatie en de bij de werkzaamheden betrokken medewerkers in de organisatie van de opdrachtgever.
3. Voor een goede uitvoering van de opdracht is het noodzakelijk dat de opdrachtgever alle mogelijke medewerking verleent om toegang te krijgen tot informatie die voor een goede uitvoering van de opdracht van belang is.
4. Bij de uitvoering van de overeenkomst zullen opdrachtgever en EN consultancy zich houden aan de regels van normaal verkeer. Hiertoe staat de opdrachtgever in voor tijdigheid, deugdelijkheid en volledigheid van de aan EN consultancy beschikbaar gestelde informatie. Evenals een professionele en integere werkwijze, waarbinnen afspraak is afspraak geldt.
5. In het kader van de opdracht wordt op regelmatige basis overleg gehouden met de opdrachtgever, inzake mogelijke bijsturing, voortgang, rapportage en eventuele belangrijke (nieuwe) ontwikkelingen.
6. Indien er meerdere mensen aan de opdracht werken wordt de samenstelling van het team door EN consultancy, in overleg met opdrachtgever, bepaald.
7. EN consultancy houdt zich het recht voor om bepaalde werkzaamheden, na overleg met de opdrachtgever onder in acht neming van kwaliteitsgarantie, te laten verrichten door derden/anderen.
8. EN consultancy is per mail en telefonisch bereikbaar. Iedere werkdag wordt de email gelezen, en voicemailberichten uitgeluisterd. De beantwoording vindt zoveel mogelijk op dezelfde dag plaats, of op de daarop volgende werkdag. Mails, brieven of voicemails worden in ieder geval binnen drie werkdagen beantwoord. Mocht de inhoud van de communicatie een langere verwerkingstijd vragen, dan krijgt de afzender binnen drie werkdagen bericht met een indicatie wanneer een uitvoerig antwoord verwacht kan worden.

### Artikel 5: Cursus en leergang: annulering en klachten

Ten aanzien van cursussen, trainingen, scholing, workshops, seminars, conferenties en studiedagen gaat u op basis van de overeenkomst met de volgende bepalingen akkoord:

1. Voorwaarden voor annulering zijn: ziekte van meerdere deelnemers en trainer en zwaarwegende omstandigheden die doorgang belemmeren of niet meer relevant maken.
2. Bij annulering binnen drie weken voor de start, wordt 25% van de kosten in rekening gebracht. Bij annulering binnen een week voor de start worden annuleringskosten ten hoogste van 50% in rekening gebracht. Bij annulering binnen twee dagen voor de start worden alle kosten in rekening gebracht. Bij ziekte van trainer wordt een andere trainer gezocht of wordt de training uitgesteld. De door opdrachtgever gemaakte kosten worden in dit geval niet vergoed.



3. Klachten van deelnemers worden schriftelijk met EN consultancy gedeeld. EN consultancy neemt binnen één week contact hierover op met de deelnemer en probeert in onderling overleg tot een oplossing te komen. De tijdsduur om te komen tot een oplossing duurt maximaal drie weken. Als de aard van de klacht meer tijd vergt, neemt EN consultancy binnen één week contact op en informeert klager over de termijn waarbinnen inhoudelijk contact wordt opgenomen. Na het contact met de deelnemer neemt EN consultancy binnen één week contact op met opdrachtgever en informeert diegene over het gebeurde. Klachten worden vertrouwelijk behandeld. Klachten worden geregistreerd en twee jaar bewaard.

Klachten van opdrachtgever worden ook schriftelijk aan EN consultancy doorgegeven. EN consultancy neemt ook in dit geval binnen één week contact op met opdrachtgever om in onderling overleg tot een oplossing te komen. Als de aard van de klacht meer tijd vergt, neemt EN consultancy binnen één week contact op en informeert klager over de termijn waarbinnen inhoudelijk contact wordt opgenomen. De tijdsduur om te komen tot een oplossing duurt maximaal drie weken. Als EN consultancy niet tot een oplossing is gekomen wordt gekomen wordt de klacht voorgelegd aan een onafhankelijke derde, te weten Y. Buchel, T: 06 33590673, E. Yolanda@woosh5.com. Deze is door EN consultancy gemachtigd om binnen drie weken een bindende uitspraak te doen. Opdrachtgever kan bij aanvang van de opdracht de naam van de onafhankelijke derde bij EN consultancy opvragen. De bindende uitspraak van de onafhankelijke derde staat een gang naar de Nederlandse rechter niet in de weg.

#### **Artikel 6: vertrouwelijkheid**

1. Alle informatie die de opdrachtgever verstrekt inzake een zorgvuldige uitvoering van de opdracht, zoals bijvoorbeeld bedrijfssituaties, werkprocessen, klantengroepen, strategieën, geldt als strikt vertrouwelijk en zal door EN consultancy uitsluitend ten behoeve van de opdracht worden gebruikt. Dit geldt ook voor klachten.
2. De opdrachtgever is verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de opdracht van EN consultancy heeft verkregen.
3. Deze geheimhouding is van onbeperkte duur.

#### **Artikel 7: intellectueel eigendom**

1. Alle intellectuele eigendomsrechten, welke - waar en wanneer dan ook - ten aanzien van de resultaten van de opdracht kunnen of zullen kunnen worden uitgeoefend, berusten bij EN consultancy. Gelijk de persoonlijkheidsrechten als bedoeld in artikel 25 van de Auteurswet, tenzij schriftelijk anders is overeen gekomen.
2. Aan de opdrachtgever wordt licentie verleend om adviezen, rapporten, nota's en andere schriftelijke stukken, die door EN consultancy worden voortgebracht en ingebracht bij de uitvoering van de opdracht, in druk te laten verschijnen, te vermenigvuldigen en openbaar te maken onder vermelding van het intellectueel eigendom van EN consultancy.
3. Bij onjuist citeren heeft EN consultancy het recht van rectificatie door de opdrachtgever of door eigen rectificatie.
4. Het door EN consultancy verstrekte trainingmateriaal mag slechts gebruikt worden door de deelnemers.

#### **Artikel 8: duur van de opdracht**

De overeenkomst eindigt van rechtswege na het verstrijken van de overeengekomen contractperiode zonder dat opzegging door een van de partijen vereist is. De in de offerte aangegeven hoeveelheid tijd heeft een indicatief karakter voor zover de duur van de opdracht nog door factoren die buiten de invloedssfeer van EN consultancy liggen beïnvloed kan worden.

#### **Artikel 9: (tussentijdse) wijziging of beëindiging**

1. Indien omstandigheden leiden tot wijzigingen in de opdrachtspecificaties, zal EN consultancy de opdrachtgever hiervan terstond mededeling doen en in goed overleg naar een oplossing zoeken. Als, als gevolg van gewijzigde omstandigheden, de opdracht niet meer naar behoren kan worden uitgevoerd binnen het overeengekomen budget, zal EN consultancy dit terstond aan de opdrachtgever mededelen met vermelding van de noodzakelijk geachte overschrijding en de oorzaken die tot deze overschrijding zullen leiden.
2. Indien omstandigheden ertoe leiden dat beide partijen tot de conclusie komen dat de werkzaamheden niet het gewenste nuttige effect hebben kan de opdracht tussentijds beëindigd worden.
3. Indien omstandigheden ertoe leiden dat één van beide partijen tot de conclusie komt, dat de werkzaamheden niet het gewenste nuttige effect hebben en dat gebleken is dat in goed overleg geen andere oplossing mogelijk is, kan de opdracht met inachtneming van een opzegtermijn van vier weken tussentijds beëindigd worden.
4. Tevens kan EN consultancy de overeenkomst beëindigen als, als gevolg van feiten of omstandigheden die zich aan de invloed van EN consultancy onttrekken en het bureau niet zijn te verwijten, voltooiing van de opdracht in redelijkheid niet van EN consultancy kan worden gevergd.
5. Bij beëindiging van lopende werkzaamheden heeft EN consultancy recht op vergoeding van tot dan toe verrichte werkzaamheden.
6. Ieder der partijen is gerechtigd, zonder enige aanmaning of ingebrekestelling, buiten rechte de overeenkomst d.m.v. een aangetekend schrijven te ontbinden, indien: de wederpartij (voorlopige) surseance



van betaling aanvraagt of haar wordt verleend; het faillissement van de wederpartij wordt aangevraagd of wordt verklaard dan wel onder een schuldsaneringsregeling voor natuurlijke personen komt te vallen; de onderneming van de wederpartij wordt geliquideerd; de wederpartij haar huidige onderneming staakt; op een aanmerkelijk deel van het vermogen van de wederpartij beslag wordt gelegd; de wederpartij anderszins niet langer in staat moet worden geacht de verplichtingen uit deze overeenkomst na te kunnen komen. Verplichtingen welke naar hun aard bestemd zijn om ook na ontbinding van deze overeenkomst voort te duren blijven bestaan.

7. Indien één der partijen gedurende een periode van meer dan 10 werkdagen ten gevolge van overmacht niet kan nakomen c.q. tekort schiet aan zijn verplichtingen op grond van deze overeenkomst te voldoen, heeft de andere partij het recht deze overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven met onmiddellijke ingang buiten rechte te ontbinden, zonder dat daardoor enig recht op schadevergoeding zal ontstaan.

#### **Artikel 10: kosten**

Als de offerte geen vaste prijsafspraken bevat, brengt EN consultancy een uur- of dagdeeltarief in rekening. Dit wordt in de offerte opgenomen. Alleen daadwerkelijk bestede uren worden in rekening gebracht. De kosten van reizen, verblijfskosten, accommodatiekosten en rapporten zullen afzonderlijk in rekening worden gebracht. De jaarlijkse aanpassing van de tarieven van EN consultancy zal worden doorberekend indien de opdracht twee maanden of eerder voor het eindigen van het betreffende kalenderjaar is ingegaan.

#### **Artikel 11: betaling**

1. De gefactureerd vindt plaats voor aanvang van de opdracht of in de aanvangsmaand.
2. De betalingstermijn is 14 dagen.
3. Indien een declaratie twee weken na de vervaldatum nog niet is betaald, brengt EN consultancy vanaf de vervaldatum de wettelijke rente in rekening.
4. De opdrachtgever kan tot 30 dagen na ontvangst van de eindafrekening reclamaties bij EN consultancy indienen. Indien de opdrachtgever binnen deze termijn niet reclameert, wordt geacht dat de eindafrekening is goedgekeurd.

#### **Artikel 12: aansprakelijkheid**

EN consultancy is jegens haar opdrachtgever slechts aansprakelijk voor schade welke het rechtstreekse gevolg is van een aan EN consultancy toe te rekenen tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst van de opdracht, indien en voor zover de schade bij normale vakkennis en ervaring en met in achtneming van normale oplettendheid en wijze van beroepsuitoefening had kunnen worden vermeden. De ingebrekestelling zal schriftelijk geschieden, waarbij aan EN consultancy een redelijke termijn zal worden gegund om alsnog zijn verplichtingen na te komen. Aansprakelijkheid van EN consultancy of individuele personeelsleden van EN consultancy voor gevolgschade, vermogensschade of andere indirecte schade is uitdrukkelijk uitgesloten. Voor schade als gevolg van wanprestatie in de uitvoering van de opdracht is EN consultancy aansprakelijk tot maximaal het bedrag dat voor de uitvoering van de opdracht is overeengekomen.

#### **Artikel 13: overmacht**

1. Onder overmacht wordt verstaan elke van de wil van EN consultancy onafhankelijke omstandigheid - ook al was deze ten tijde van het tot stand komen van het contract reeds te voorzien - die nakoming van het contract blijvend of tijdelijk verhindert, alsmede, voor zover daaronder niet reeds begrepen, oorlogen, oorlogsgevaar, burgeroorlog, oproer, werkstaking, brand, computeruitval bij opdrachtnemer, langdurige ziekte van uitvoerenden en andere ernstige storingen bij opdrachtgever of diens leveranciers.
2. Ingeval van overmacht treedt EN consultancy in contact met opdrachtgever.
3. EN consultancy is bij overmacht gerechtigd om zonder gerechtelijke tussenkomst: a. hetzij de uitvoering van de overeenkomst op te schorten zolang de omstandigheid die leidt tot overmacht en de gevolgen hiervan voortduurt; b. hetzij de Overeenkomst geheel of ten dele te ontbinden zonder dat hij tot enige schadevergoeding gehouden zal zijn.

#### **Artikel 14 overige bepalingen**

1. Kennisgevingen die partijen op grond van deze overeenkomst aan elkaar zullen doen, vinden schriftelijk plaats. Mondelinge mededelingen, toezeggingen of afspraken hebben geen rechtskracht. Het nalaten door één van de partijen om binnen een in deze overeenkomst genoemde termijn nakoming van enige bepaling te verlangen, tast het recht om alsnog nakoming te eisen niet aan, tenzij de betreffende partij uitdrukkelijk en schriftelijk met de niet-nakoming akkoord is gegaan.
2. Voor alle door EN consultancy te verrichten advieswerkzaamheden geldt de gedragscode van de OOA (Orde van organisatie -adviseurs).
3. Geschillen zullen worden beslist door de bevoegde rechter in het gebied waar EN consultancy gevestigd is. Op overeenkomsten tussen EN consultancy en de opdrachtgever is, naast de onafhankelijke klachtenfunctionaris met bevoegdheid tot bindende uitspraak voor trainingen, uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.