



*teamcoaching - training - procesbegeleiding - ontwikkelgroepen - teamretraites*

## **Algemene voorwaarden Floor Daver – Samen Ontwikkelen**

### **1. Toepasselijkheid**

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tot het leveren van producten en diensten door Floor Daver – Samen Ontwikkelen. Standaardvoorwaarden gehanteerd door de opdrachtgever gelden niet, tenzij deze door Floor Daver – Samen Ontwikkelen schriftelijk zijn aanvaard.

### **2. Definities**

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- FDSO: het bureau Floor Daver – Samen Ontwikkelen;
- De opdrachtgever: de contractpartner van FDSO;
- De opdracht: iedere overeenkomst van FDSO tot het leveren van producten en diensten aan opdrachtgever;
- De offerte: een schriftelijke aanbieding van door FDSO te leveren producten en diensten, gespecificeerd naar inhoud, levertijd, prijs en andere condities.

### **3. Grondslag offertes**

FDSO is in alle gevallen eerst gebonden nadat zij een opdracht of een afspraak schriftelijk heeft aanvaard, respectievelijk heeft bevestigd. Mondelinge toezeggingen verbinden FDSO slechts nadat zij deze schriftelijk heeft bevestigd. De opdrachtbevestiging wordt geacht de overeenkomst juist en volledig weer te geven, tenzij de opdrachtgever daartegen binnen 48 uur schriftelijk heeft geprotesteerd.

Offertes van FDSO zijn gebaseerd op de informatie die door de opdrachtgever is verstrekt. De opdrachtgever staat ervoor in dat hij daarbij alle essentiële informatie voor de opzet en uitvoering van de opdracht heeft verstrekt. FDSO zal de door haar te verrichten diensten naar beste inzicht en vermogen, en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Deze verplichting heeft het karakter van een inspanningsverplichting. Als binnen de termijn van een maand de offerte niet geaccepteerd is, vervalt de offerte.

### **4. Ter beschikkingstelling van informatie, medewerkers en werkruimte**

Om de uitvoering van de opdracht goed en zoveel mogelijk volgens tijdschema – zoals vermeld in de offerte – te laten verlopen, verstrekt de opdrachtgever alle documenten, informatie en gegevens die FDSO nodig heeft op de daartoe door haar aangegeven tijdstippen. FDSO zal uiteindelijk bepalen of zij over alle benodigde informatie beschikt voor de uitvoering van de opdracht. Verder moet FDSO kunnen rekenen op de tijdige beschikbaarheid van de bij haar werkzaamheden betrokken medewerkers van de opdrachtgever. Het is de opdrachtgever niet toegestaan derden bij de uitvoering van de opdracht te betrekken, anders dan met schriftelijke instemming van FDSO. Als FDSO daarom verzoekt, verschaft de opdrachtgever op zijn locatie de adviseur(s) kosteloos een eigen werkruimte met telefoonaansluiting, e-mail en desgewenst een fax- en/of datanetaansluiting.

### **5. Inschakeling van derden**

Het staat FDSO steeds vrij derden in te schakelen voor het verrichten van een gedeelte van de overeengekomen werkzaamheden.



## **6. Prijzen en prijswijziging**

Tenzij schriftelijk anders vermeld, zijn de door FDSO opgegeven prijzen exclusief BTW, alsmede exclusief verblijfkosten, drukwerkkosten, kosten voor noodzakelijk ondersteuningsmateriaal en andere opdrachtgebonden kosten. De te berekenen BTW en de in de vorige zin genoemde kosten kunnen afzonderlijk door FDSO in rekening worden gebracht.

In de offerte wordt, afhankelijk van het project, door FDSO danwel een vaste prijs opgegeven, danwel een opgave van het geschatte aantal uren en het uur en/of dagdeeltarief, alsmede de te maken kosten. Een aldus geschat aantal uren is gebaseerd op een globale verwachting ten aanzien van de aan het project te besteden tijd.

FDSO behoudt zich het recht voor de overeengekomen prijs te verhogen, tot aan de dag waarop de levering moet plaatsvinden, ingeval van stijging van de kosten van door haar ingeschakelde derden, indien de kosten van ingeschakelde derden en eventueel ingehuurde producten of locaties stijgen. Indien een prijsverhoging, zoals in de vorige zin bedoeld, plaatsvindt binnen drie maanden na het sluiten van de overeenkomst en de prijsverhoging meer bedraagt dan vijf procent, is de opdrachtgever gerechtigd binnen zeven dagen na kennisgeving van de prijsverhoging de overeenkomst per aangetekende brief te ontbinden.

## **7. Betalingsvoorwaarden**

Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen, dienen betalingen steeds plaats te vinden binnen dertig dagen na factuurdatum, of indien daarvoor een ander tijdstip is aangegeven voor dat tijdstip, zonder aftrek of verrekening en zonder opschorting wegens een vermeende of daadwerkelijke tekortkoming van FDSO, onverminderd het eventuele recht van opdrachtgever op schadevergoeding ter zake. Indien de opdrachtgever niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, is hij zonder enige ingebrekestelling in verzuim. Vanaf de vervaldatum is FDSO steeds gerechtigd de wettelijke rente in rekening te brengen. Indien tijdige betaling achterwege blijft, is FDSO gerechtigd de uitvoering van de opdracht onmiddellijk op te schorten.

De opdrachtgever is bij niet tijdige nakoming steeds verplicht aan FDSO alle in redelijkheid gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke incassokosten te vergoeden, waaronder steeds zullen zijn begrepen de kosten van incassobureaus, alsmede de in werkelijkheid gemaakte kosten en het loon van deurwaarders en advocaten, ook indien deze de in rechte toe te wijzen proceskosten overschrijden. De buitengerechtelijke incassokosten bedragen tenminste vijftien procent van het door de opdrachtgever verschuldigde bedrag.

## **8. Wijziging van de opdracht c.q. meerwerk**

De opdrachtgever aanvaardt nu vooralsdan dat de tijdsplanning van de opdracht alsmede de tarieven en andere kostenvergoedingen kunnen worden beïnvloed indien partijen tussentijds overeenkomen de aanpak, werkwijze en/of omvang van de opdracht en/of de daaruit voortvloeiende werkzaamheden uit te breiden of te wijzigen. Indien zo'n aanpassing leidt tot meerwerk, zal dit als een aanvullende opdracht aan de opdrachtgever worden bevestigd. Indien de tijdsplanning van de opdracht alsmede de tarieven en andere kostenvergoedingen worden beïnvloed door enkel toedoen van de opdrachtgever danwel de beïnvloeding daarvan gelegen is in omstandigheden die voor risico van de opdrachtgever komen, aanvaardt de opdrachtgever nu vooralsdan dat de daarmee eventueel gepaard gaande (extra) kosten voor zijn rekening komen.

## **9. Termijnen**

Opgave van de leveringstermijnen wordt naar beste weten gedaan, maar deze opgave zal nimmer een fatale datum zijn, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is bedongen. Een leveringstermijn gaat, onverminderd het bepaalde in de vorige zin, eerst in nadat voor de uitvoering noodzakelijke gegevens in het bezit van FDSO zijn, alsmede indien (gedeeltelijke) vooruitbetaling is bedongen, nadat deze in het bezit van FDSO is.



In geval van niet tijdige levering of nakoming dient de opdrachtgever FDSO schriftelijk aan te manen, waarbij aan FDSO alsnog een redelijke verlenging van de leveringstermijn wordt toegestaan. Eerst indien deze termijn wordt overschreden, is de opdrachtgever gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, voor zover nog geen levering heeft plaatsgevonden, zonder dat FDSO overigens in dat geval tot schadevergoeding gehouden is.

#### **10. Auteursrecht en eigendom**

Het auteursrecht op rapporten, voorstellen, brochures, bedrijfsuitgaven, huisstijlen en andere bescheiden die voortkomen uit de werkzaamheden van FDSO berusten uitsluitend bij FDSO. De opdrachtgever heeft het recht stukken te vermenigvuldigen voor eigen gebruik in zijn organisatie, voor zover passend binnen het doel van de opdracht. Modellen, technieken, programma's, cursusmaterialen en overige hulpmiddelen – waaronder ook software – die zijn gebruikt voor de uitvoering van de opdracht en in het advies zijn opgenomen, zijn en blijven het eigendom van FDSO. Openbaarmaking hiervan kan derhalve alleen geschieden na verkregen schriftelijke toestemming van FDSO. Ingeval van (tussentijdse) beëindiging van de opdracht, blijft het voorgaande van kracht.

Het is aan opdrachtgever en/of derden niet toegestaan om wijzigingen aan te brengen aan een door hem reeds eerder goedgekeurd of reeds in gebruik zijn model, programma, ontwerp enzovoort, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van FDSO.

#### **11. Overmacht**

Ziekte en tijdelijke of blijvende arbeidsongeschiktheid van haar adviseur, coach, trainer of derden ontslaat FDSO van het nakomen van de overeengekomen leveringstermijn of van haar leveringsplicht, zonder dat de opdrachtgever uit dien hoofde enig recht op vergoeding van kosten, schaden en interesten kan doen gelden.

In geval van overmacht zal FDSO daarvan onverwijld mededeling doen aan de opdrachtgever. De opdrachtgever heeft na ontvangst van deze mededeling gedurende acht dagen de tijd de opdracht schriftelijk te annuleren, echter onder de verplichting om van FDSO af te nemen en haar te vergoeden het uitgevoerde gedeelte van de opdracht en de door FDSO gemaakte (on)kosten.

#### **12. Opschorting en ontbinding**

Ieder der partijen is gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang en zonder gerechtelijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden indien zij van mening is dat de opdrachttuitvoering niet meer kan plaatshebben conform de bevestigde offerte en eventuele latere additionele opdrachtspecificaties. Dit dient gemotiveerd en schriftelijk aan de wederpartij te worden bekendgemaakt. FDSO mag van haar bevoegdheid tot voortijdige beëindiging slechts gebruikmaken als tengevolge van feiten en omstandigheden die zich aan haar invloed onttrekken of haar niet zijn toe te rekenen, voltooiing van de opdracht in redelijkheid niet kan worden gevergd. FDSO behoudt daarbij aanspraak op betaling van de facturen voor tot dan toe verrichte werkzaamheden, waarbij aan de opdrachtgever onder voorbehoud de voorlopige resultaten van het tot dan toe verrichte werk ter beschikking zullen worden gesteld. Voor zover dit extra kosten met zich meebrengt, mogen deze in rekening worden gebracht. Indien tot voortijdige beëindiging is overgegaan door de opdrachtgever, is de opdrachtgever verplicht aan FDSO het volledig geoffreerde bedrag te betalen.

Ingeval één van beide partijen in verzuim is of op andere wijze tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen danwel in staat van faillissement geraakt, surséance van betaling aanvraagt of de bedrijfsvoering staakt, heeft de andere partij het recht de opdracht zonder schriftelijke ingebrekestelling met onmiddellijke ingang door schriftelijke mededeling daartoe te beëindigen, één en ander onder voorbehoud van alle rechten.



### **13. Vertrouwelijkheid**

Partijen zijn verplicht tot geheimhouding met betrekking tot alle informatie en gegevens van elkaar jegens derden. FDSO zal in het kader van de opdracht alle mogelijke voorzorgsmaatregelen nemen ter bescherming van de belangen van de opdrachtgever. De opdrachtgever zal zonder toestemming van FDSO aan derden geen mededelingen doen over de aanpak van FDSO, haar werkwijze en dergelijke, danwel haar rapportage ter beschikking stellen.

### **14. Aansprakelijkheid**

FDSO aanvaardt geen aansprakelijkheid jegens de opdrachtgever voor enige schade anders dan die voortkomend uit tekortkomingen in de uitvoering van de opdracht, en dan uitsluitend voor zover deze het gevolg zijn van het niet in acht nemen door FDSO van de zorgvuldigheid, deskundigheid en het vakmanschap waarop bij het uitbrengen van adviezen c.q. het uitvoeren van onderzoek in het kader van de betrokken opdracht mag worden vertrouwd. De aansprakelijkheid is steeds beperkt tot het bedrag dat voor de schade veroorzakende prestatie in rekening is gebracht of bij duurovereenkomsten tot een factuurbedrag over een periode van maximaal zes maanden. In geen geval zal de hier bedoelde schadevergoeding meer bedragen dan 9.000 euro. Eventuele aanspraken van de opdrachtgever in hier bedoelde zin dienen binnen een maand na het constateren van de schade, doch in ieder geval binnen een jaar na beëindiging van de opdracht bij FDSO te zijn ingediend, bij gebreke waarvan de opdrachtgever zijn rechten heeft verwerkt. FDSO zal niet aansprakelijk worden gesteld indien de opdrachtgever de mogelijkheid heeft zich ter zake van het ontstaan van de schade rechtstreeks op een derde danwel op zijn verzekeringsmaatschappij te verhalen.

FDSO zal nimmer aansprakelijk zijn voor schade die het gevolg is van a. onjuiste en/of onvolledige en/of niet tijdig verstrekte gegevens afkomstig van de opdrachtgever, of b. iedere tekortkoming van de opdrachtgever bij de naleving van zijn verplichtingen, waaronder begrepen het verlenen van onvoldoende medewerking bij de uitvoering van de overeenkomst. Indien de hier bedoelde omstandigheden leiden tot aanspraken van derden jegens FDSO zal opdrachtgever FDSO hiervan vrijwaren.

FDSO is nimmer aansprakelijk voor gevolgschade.

### **15. Applicatiegebruik van online producten, diensten en leermiddelen**

15.1 FDSO draagt zorg voor de beschikbaarheid van de server en netwerk, overeenkomstig het overeengekomen service level waarbij zij zich inspant om zo optimaal mogelijk aan dit service level te voldoen. FDSO aanvaardt echter geen enkele aansprakelijkheid als dit level op enig moment niet gerealiseerd kan worden.

15.2 FDSO is niet aansprakelijk voor uitval of onbereikbaarheid ten gevolge van storingen in het internet of bij andere providers, uitval van elektriciteit e.d.

15.3 Het is opdrachtgever niet toegestaan de applicatie en/of de beschikbaar gestelde schijfruimte te gebruiken voor:

- handelingen en of gedragingen in strijd met de toepasselijke wettelijke bepalingen, de Netiquette of de richtlijnen van de Reclame Code Commissie;
- het ongevraagd verzenden van grote hoeveelheden e-mail met dezelfde inhoud en/of het omgevraagd in grote aantallen nieuwsgroepen op het internet posten van een bericht met dezelfde inhoud (spammen);
- het inbreuk plegen op de auteursrechtelijke beschermde werken of anderszins handelen in strijd met intellectuele eigendomsrechten van derden;
- het openbaar maken of verspreiden van strafbare teksten en/of beeld of geluidmateriaal, waaronder kinderpornografie en discriminerende uitingen;
- seksuele intimidatie of het op andere wijze lastig vallen van personen;
- het zonder toestemming binnendringen van andere computers of sites op het internet of intranet, waarbij enige beveiliging wordt doorbroken en/of toegang wordt verworven door een technische ingreep met behulp van valse



- signalen of een valse sleutel, dan wel door het aannemen van een valse hoedanigheid (hacken);
- g. het afsplitsen van (computer) processoren die na het verbreken van de (online) verbinding met FDSO blijven lopen binnen FDSO of het internet.
- h. het verspreiden van computervirussen.

15.4 Het is opdrachtgever niet toegestaan de applicatie te gebruiken voor erotisch, pornografisch of racistisch materiaal, illegale software, illegale MP3 en hiermee vergelijkbaar materiaal.

15.5 FDSO is in onderstaande gevallen gerechtigd de toegang van opdrachtgever zonder voorafgaande waarschuwing en zonder opgave van redenen met onmiddellijke ingang volledig voor alle gebruik te blokkeren en zijn gegevens van de server te verwijderen, zonder dat de opdrachtgever enig recht op schadevergoeding kan doen gelden en met de gehoudenheid aan FDSO alle schade ten gevolge van de overtreding door FDSO of door derden geleden te vergoeden;

a. indien opdrachtgever zich het gestelde in de artikelen overtreedt of indien er een ernstig vermoeden van overtreding bestaat;

b. Indien (een onderdeel) van de site van opdrachtgever oorzaak is of dreigt te worden van het 'down' gaan of onbereikbaar worden van de server van FDSO;

c. Indien blijkt dat opdrachtgever valse en/of verkeerde persoons- of bedrijfsgegevens heeft opgegeven;

d. Indien blijkt dat opdrachtgever de overeenkomst onder valse voorwendsels is aangegaan;

e. Indien opdrachtgever niet voldoet aan zijn betalingsverplichtingen.

15.6 Het is opdrachtgever niet toegestaan de toegangsgegevens van de applicatie aan derden te verstrekken of de applicatie op andere wijze door derden te laten gebruiken.

15.7 FDSO draagt zorg voor een regelmatige back-up van alle bestanden op de server, maar draagt geen enkele verantwoordelijkheid voor eventueel verlies van gegevens en de daaruit voortvloeiende schade.

15.8 FDSO is gerechtigd zonder voorafgaande bekendmaking de applicatie (tijdelijk) buiten gebruik te stellen en/of het gebruik ervan te beperken voorzover dit benodigd is voor het benodigd onderhoud of voor verbetering van het systeem of de applicatie.

15.9 Het tijdelijk niet beschikbaar zijn van de applicatie geeft opdrachtgever nimmer het recht op enige terugbetaling van de overeengekomen gebruikskosten van de applicatie.

## **16. Aansprakelijkheid online programma's**

16.1 FDSO draagt generlei aansprakelijkheid voor enige schade, hoe ook genaamd en door welke oorzaak ook ontstaan, anders dan tengevolge van eigen opzet of grove schuld, door opdrachtgever te bewijzen en dan nog slechts tot een maximum van het bedrag van de door FDSO te verrichten werkzaamheden of leveringen of een evenredig deel daarvan.

16.2 FDSO aanvaardt geen aansprakelijkheid voor bedrijfs- of gevolgschade ten gevolge van tekortkomingen aan het door haar of door haar bemiddeling geleverde.

16.3 FDSO aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor de eventuele aanwezigheid van virussen op de door haar geleverde informatiedragers of op via het internet geleverde of binnengehaalde gegevens of software.

Opdrachtgever dient de aangeleverde informatiedragers, gegevens of software zelf op aanwezigheid van virussen te testen.

16.4 Opdrachtgever is gehouden FDSO schadeloos te stellen voor en te vrijwaren tegen alle vorderingen tot



schadevergoeding welke derden tegen FDSO instellen inzake van schade ontstaan door of met het geleverde.

16.5 FDSO verplicht zich de door de opdrachtgever ter beschikking gestelde gegevens, bescheiden e.d. vertrouwelijk te behandelen als een goed huisvader te bewaren, doch aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor teloorgaan door brand, diefstal of breuk, e.d. voor zover niet door de verzekering gedekt.

16.6 FDSO gaat zorgvuldig om met de door de opdrachtgever verstrekte naam, adres en emailgegevens en gebruikt deze nimmer voor andere doeleinden dan omschreven in het aanbod noch verstrekt zij deze gegevens aan derden.

16.7 Adviezen worden door FDSO naar beste weten en geheel te goeder trouw verstrekt, doch zij aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor verlies of schade, direct of indirect voortvloeiende uit de inhoud van de door haar gegeven adviezen.

## **17. Eigendomsrecht en copyright online producten en diensten**

17.1 Opdrachtgever verplicht zich de geleverde of ter beschikking gestelde ideeën, werkwijzen, teksten, cursusmateriaal, adviezen e.d. slechts aan te wenden voor eigen gebruik en deze niet, op welke wijze dan ook, hetzij tegen vergoeding hetzij om niet, aan derden ter beschikking te stellen, noch op welke andere manier dan ook te handelen of nalaten te handelen, zodat derden hierover kunnen beschikken.

17.2 Alle rechten van industriële of intellectuele aard, zoals o.a. auteursrecht en copyright met betrekking tot de van FDSO afkomstige of door FDSO gebruikte ideeën, werkwijze, teksten, cursusmateriaal, adviezen e.d. worden en blijven zowel tijdens de uitvoering van de opdracht als daarna uitdrukkelijk en uitsluitend onvervreemdbaar eigendom van FDSO, een en ander ongeacht het aandeel in de totstandkoming van de ideeën, werkwijzen, teksten, cursusmateriaal, adviezen e.d. van de opdrachtgever zelf of van ingeschakelde derden. De uitoefening van deze rechten – openbaarmaking of overdracht van gegevens daaronder inbegrepen – is zowel tijdens als na de uitvoering van de opdracht uitdrukkelijk en uitsluitend aan FDSO voorbehouden.

17.3 Het is opdrachtgever niet toegestaan de uitvoering de ideeën, werkwijzen, teksten, cursusmateriaal, adviezen e.d. van FDSO te wijzigen, te herhalen of te vermenigvuldigen, ook niet wanneer het slechts een deel hiervan betreft, zonder de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van FDSO. FDSO kan a an een dergelijke toestemming voorwaarden verbinden, het betalen van een geldelijke vergoeding inbegrepen.

17.4 FDSO heeft – tenzij zulks bij opdracht uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen – het recht om tijdens een opdracht opgedane kennis en vervaardigd (nieuw) cursusmateriaal opnieuw voor andere opdrachtgevers te gebruiken, zonder hiervoor op enigerlei wijze een vergoeding aan opdrachtgever verschuldigd te zijn.

17.5 FDSO heeft voor promotionele doeleinden het recht van door haar uitgevoerde projecten een beschrijving te maken en deze te vereenvoudigen en openbaar te maken.

## **18. Toepasselijk recht en forumkeuze**

Op iedere overeenkomst tussen FDSO en de opdrachtgever is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing. Indien door of naar aanleiding van de opdracht een geschil rijst tussen de opdrachtgever en FDSO, 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.

Als bevoegde rechter wijzen partijen de rechter welke bevoegd is in de vestigingsplaats van FDSO.

Indien één of meer bepalingen uit de overeenkomst nietig zijn of niet rechtsgeldig worden geacht, zullen de overige bepalingen van deze overeenkomst van kracht blijven.

Utrecht 2015