



## **ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR DIENSTVERLENING VAN**

### **1. Algemeen**

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, werkzaamheden, offertes en overeenkomsten tussen de ZEBRA AMSTERDAM en opdrachtgevers, respectievelijk hun rechtsopvolgers.

### **2. Definities**

- 2.1 Overeenkomst: de overeenkomst tussen opdrachtnemer en opdrachtgever met betrekking tot de levering van diensten.
- 2.2 Opdrachtgever: de partij die de overeenkomst is aangegaan en diensten afneemt.
- 2.3 Opdrachtnemer: ZEBRA AMSTERDAM, tevens dienstverlener en uitvoerder van de opdracht. Bij de Kamer van Koophandel Amsterdam ingeschreven onder nummer 76847241 en vanaf nu afgekort als ZEBRA.
- 2.4 Diensten: alle werkzaamheden van ZEBRA op het terrein van verhuur locatie, het coachen en trainen van particulieren, ondernemers, medewerkers, praktijkbegeleiders en/ of stagiaires, fondswerving, beleidsadvies, schrijven van (beleid)notities, evaluatie of resultaatmeting, implementeren van beleid en organisatieveranderingen, ontwikkelen van werkmethode en workshops, interim (project)management, begeleiding van intervisie en het redesignen van meubels /objecten. De offerte of opdrachtverlening geeft een nadere specificatie van de betreffende dienst.

### **3 Grondslag offertes**

Offertes en opdrachtovereenkomsten van ZEBRA zijn gebaseerd op de informatie die door de opdrachtgever is verstrekt. Een offerte is in principe geldig gedurende 30 dagen na verzending, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. De opdrachtgever staat ervoor in, dat zij naar beste weten alle essentiële informatie voor de opzet en uitvoering van het onderzoek heeft verstrekt. ZEBRA zal de door haar te verrichten diensten naar inzicht en vermogen, en in overeenstemming met de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Deze verplichting heeft het karakter van een 'inspanningsverplichting', omdat het beoogde resultaat niet altijd op voorhand kan worden gegarandeerd.

### **4 Terbeschikkingstelling van informatie, medewerkers en werkruimte door de opdrachtgever**

Om de uitvoering van de opdracht goed en zoveel mogelijk volgens tijdschema te laten verlopen, verstrekt de opdrachtgever tijdig alle documenten en gegevens die ZEBRA nodig heeft. Dit betreft soms ook de terbeschikkingstelling van deskundige medewerkers<sup>1</sup> van de eigen organisatie van de opdrachtgever, die bij de werkzaamheden van het bureau betrokken zijn/worden. Indien nodig, biedt de opdrachtgever op locatie (of externe in overleg) aan ZEBRA kosteloos een goed passende en afsluitbare werk- of trainingsruimte met tenminste een flipover en een datanetaansluiting.

### **5 Het betrekken van derden bij de opdrachtovervoering**

Het inschakelen of betrekken van derden bij de opdrachtovervoering door de opdrachtgever of door ZEBRA geschiedt uitsluitend in onderling overleg.

### **6 Wijziging advies-of projectteam**

ZEBRA kan in overleg met de opdrachtgever de werkwijze of samenstelling van het eigen advies- en of projectteam wijzigen, indien het meent dat dit voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijk is. Deze wijziging mag de kwaliteit van de te verrichten adviesdiensten niet verminderen, noch de continuïteit van de opdracht ongunstig beïnvloeden. Een wijziging van de werkwijze en het advies- of projectteam kan ook op verzoek van de opdrachtgever in overleg met ZEBRA plaatsvinden.

---

<sup>1</sup> Incl. secretariële ondersteuning

## **7 Annuleren van de opdracht**

Annulering van een training, workshop of andere opdracht dient schriftelijk te gebeuren en kan kosteloos tot 30 dagen voor de afgesproken aanvangsdatum. Met uitzondering van opdrachten waarvoor al voorwerk is gedaan; hierbij gelden de voorwaarden beschreven bij nummer 12. Indien dit tussen 14 en 30 dagen voor aanvangsdatum geschied dan berekent ZEBRA 50% van het overeengekomen totaal tarief door aan de opdrachtgever. Indien de opdracht 14 dagen of korter voor aanvangsdatum plaatsvindt wordt het overeengekomen totaalbedrag in rekening gebracht door ZEBRA aan de opdrachtgever.

## **8 Tarieven en kosten van de opdracht**

De tarieven en de daarop gebaseerde kostenramingen staan in de offerte/opdrachtovereenkomst aangegeven met het daarbij geldende BTW- tarief. Reis-, verblijf- en vergaderkosten die direct samenhangen met de opdracht worden afzonderlijk berekend. Indien vooraf bekend worden deze kosten in de offerte opgenomen als kostenpost. Verandering van het niveau van kosten die ZEBRA noodzaakt tot tariefaanpassing of aanpassing van andere hiervoor genoemde kostenvergoedingen, kunnen bij een langdurige opdracht in overleg worden doorberekend. ZEBRA indexeert het uurtarief jaarlijks en alle geoffreerde prijzen zijn exclusief het van overheidswegen vastgestelde btw-tarief. In het geval van verhuur voor en uitvoering van trainingen en workshops wordt er meestal gerekend met een dagdeeltarief, dat is een periode van maximaal 4 aaneengesloten uren.

## **9 Betalingsvoorwaarden**

Het honorarium en de kosten zoals in artikel 5 en 6 genoemd, die niet in de ZEBRA-tarieven zijn inbegrepen, worden conform offerte in rekening gebracht. Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na declaratiedatum. Na 30 dagen kan er wettelijke rente in rekening worden gebracht, zonder dat ingebrekestelling is vereist. Indien betaling achterwege blijft, kan ZEBRA de verdere uitvoering van de opdracht opschorten. Is de opdrachtgever in verzuim of schiet hij/zij op een andere wijze te kort in het nakomen van een of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening voor zijn/haar rekening, zowel de gerechtelijke als de buitengerechtelijke. Indien de opdracht is verstrekt door meer dan één opdrachtgever, zijn alle opdrachtgevers hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen zoals in dit artikel aangegeven (ongeacht de tenaamstelling van de declaratie).

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

De opdrachtgever aanvaardt dat de tijdsplanning van de opdracht kan worden beïnvloed. Het kan zijn dat partijen tussentijds overeenkomen de aanpak, werkwijze of omvang van de opdracht en/of de daaruit voortvloeiende werkzaamheden uit te breiden of te wijzigen. Als daardoor een wijziging voor opdrachtuitvoering ontstaat door toedoen van de opdrachtgever, zal ZEBRA de noodzakelijke aanpassingen aanbrengen als de kwaliteit van de dienstverlening dit vergt. Leidt een dergelijke aanpassing tot meerwerk, dan wordt dit als een aanvullende opdracht aan de opdrachtgever bevestigd.

## **11 Duur en afsluiting van de opdracht**

De duur van de opdracht kan, behalve door de inspanning van ZEBRA en het adviesteam, worden beïnvloed door allerlei factoren, zoals de kwaliteit van de informatie die ZEBRA verkrijgt en de medewerking die wordt verleend. ZEBRA kan, zeker in het geval van een adviesopdracht, niet altijd van tevoren exact aangeven hoe lang de doorlooptijd voor het uitvoeren van de opdracht zal zijn. In financiële zin is de opdracht afgesloten, zodra het eindproduct door de opdrachtgever is goedgekeurd conform de voorwaarden zoals die zijn vastgesteld in de offerte en/of het bijbehorende plan van aanpak. Indien de opdrachtgever een controle wenst van een registeraccountant op de declaratie van ZEBRA, dan zal daaraan medewerking worden verleend. De kosten van een dergelijke controle zijn voor rekening van de opdrachtgever.

## **12 Tussentijdse beëindiging van de opdracht**

Beide partijen kunnen een langdurige overeenkomst, bijvoorbeeld bij interim- en/of advieswerk, voortijdig beëindigen als een van hen van mening is dat de opdrachtuitvoering niet meer kan plaatshebben conform de bevestigde offerte en/of latere additionele opdrachtspecificaties. Dit dient gemotiveerd en schriftelijk aan de wederpartij te worden bekendgemaakt. Indien tot voortijdige beëindiging is overgegaan door de opdrachtgever, heeft ZEBRA vanwege het ontstane en aannemelijk te maken bezettingsverlies recht op compensatie, waarbij het tot dan gemiddelde maandelijks declaratiebedrag als uitgangspunt wordt gehanteerd. ZEBRA mag alleen van de bevoegdheid tot voortijdige beëindiging gebruik maken vanwege feiten en omstandigheden die zich aan haar invloed onttrekken of niet zijn toe te rekenen waardoor voltooiing van de opdracht in redelijkheid niet kan worden gevergd. ZEBRA zal, in dat geval zich inspanning om externe vervanging te zoeken van een vergelijkbare kwaliteit. ZEBRA behoudt daarbij aanspraak op betaling van de declaraties voor reeds verrichte werkzaamheden en zal aan de opdrachtgever onder voorbehoud de voorlopige resultaten van ter beschikking stellen. Indien dit extra kosten met zich meebrengt, worden deze in rekening gebracht. Ingeval èèn van beide partijen in staat van faillissement geraakt, surséance van betaling aanvraagt of de bedrijfsvoering staakt, heeft

de andere partij het recht de opdracht zonder inachtneming van een opzegtermijn te beëindigen, een en ander onder voorbehoud van rechten.

### **13 Intellectuele eigendom en auteursrecht**

Modellen, werk- en projectplannen, spelsituaties, sketches, subsidieregelingen, technieken, tekeningen, muziek- en beeldopnamen, instrumenten, waaronder ook software, die zijn gebruikt voor de uitvoering van de opdracht en in het advies of onderzoeksresultaat zijn opgenomen, zijn en blijven het eigendom ZEBRA. Openbaarmaking en/of gebruik naar derden kan daarom alleen geschieden na verkregen toestemming van ZEBRA. De opdrachtgever heeft wel het recht om stukken te vermenigvuldigen voor gebruik in de eigen organisatie als ze passen binnen het doel van de opdracht en altijd met vermelding van de auteur. De opdrachtgever moet in het kader van het auteursrecht vooraf toestemming van ZEBRA vragen om stukken te wijzigen of te gebruiken voor andere doeleinden. Hieraan zullen in de meeste gevallen financiële voorwaarden verbonden worden door ZEBRA. Ook in het geval van tussentijdse beëindiging van de opdracht, is het voorgaande van overeenkomstige toepassing.

### **14 Vertrouwelijkheid**

ZEBRA is verplicht tot geheimhouding van alle informatie en gegevens van de opdrachtgever ten opzichte van derden. ZEBRA 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 ZEBRA aan derden geen mededeling doen over de aanpak van ZEBRA, haar werkwijze en dergelijke, dan wel haar rapportages ter beschikking stellen.

### **15 Aansprakelijkheid**

ZEBRA is alleen aansprakelijk voor de tekortkomingen in de uitvoering van de opdracht, als deze het gevolg zijn van het niet goed in acht nemen van zorgvuldigheid, deskundigheid en het vakmanschap waarop bij het uitbrengen van adviezen en ontwikkelen van producten in de opdracht mag worden vertrouwd. Dit met uitzondering van financiële begrotingen, die altijd in nauw overleg met de opdrachtgever worden opgesteld. De aansprakelijkheid voor de schade die ZEBRA heeft veroorzaakt door aantoonbare tekortkomingen wordt altijd beperkt tot het bedrag van het honorarium dat ZEBRA voor zijn werkzaamheden in het kader van die opdracht heeft ontvangen. Bij opdrachten met een langere doorlooptijd dan twee maanden, geldt ook de beperking van de hier bedoelde aansprakelijkheid tot maximaal het declaratiebedrag over de laatste twee maanden. Eventuele aanspraken van de opdrachtgever in deze zin dienen binnen zes maanden na het ontdekken van de schade te zijn ingediend, bij gebreke waarvan de opdrachtgever zijn rechten heeft verwerkt.

### **16 Toepasselijk recht**

Op deze overeenkomst is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing.

### **17 Geschillenregeling**

Alle geschillen welke mochten ontstaan naar aanleiding van de uitvoering van de onderhavige overeenkomst dan wel van overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, worden beslecht in overeenstemming met het Reglement van het Nederlands Arbitrage Instituut te Rotterdam.

Dit reglement is opgesteld conform richtlijnen voor algemene voorwaarden van de OOA; Orde van Organisatieadviseurs.