

## **Algemene voorwaarden van AG advies**

### **1.0 Algemeen**

De algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, werkzaamheden, offertes en overeenkomsten voor organisatieadvies tussen AG advies en opdrachtgevers, resp. hun rechtsopvolgers.

### **1.1 Beantwoording van vragen en/of berichten**

Brieven, berichten of vragen worden in de regel binnen 24 uur beantwoord. Mocht dit niet lukken dan wordt door AG advies aangegeven binnen welke termijn men een antwoord kan verwachten.

### **2.0 Grondslag offertes**

Offertes van AG advies zijn gebaseerd op de informatie die door de opdrachtgever is verstrekt. De opdrachtgever staat ervoor in, dat hij naar beste weten daarbij alle essentiële informatie voor de opzet en uitvoering van het onderzoek heeft verstrekt. AG advies zal de door hem te verrichten adviesdiensten naar beste inzicht en vermogen, en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Deze verplichting heeft het karakter van een 'inspanningsverplichting', omdat het bereiken van het beoogde resultaat niet kan worden gegarandeerd.

### **3.0 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 het bureau nodig heeft. Dit geldt ook voor de terbeschikkingstelling van medewerkers van de eigen organisatie van de opdrachtgever, die bij de werkzaamheden van het bureau betrokken (zullen) zijn.

Als het bureau daarom verzoekt, verschaft de opdrachtgever op zijn locatie het bureau kosteloos een eigen werkruimte met telefoonaansluiting en desgewenst de benodigde apparatuur en/of hulpmiddelen.

### **4.0 Het betrekken van derden bij de opdrachtn uitvoering**

Het betrekken of inschakelen van derden bij de opdrachtn uitvoering door de opdrachtgever of door AG advies geschiedt uitsluitend in onderling overleg.

### **5.0 Personeel**

#### **5.1. Wijziging adviesteam**

AG advies kan in overleg met de opdrachtgever de samenstelling van het adviesteam wijzigen, indien AG advies meent dat dit voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijk is. De wijziging mag de kwaliteit van de te verrichten diensten niet verminderen, noch de continuïteit van de opdracht ongunstig beïnvloeden.

Een wijziging van het adviesteam kan ook op verzoek van de opdrachtgever in overleg met AG advies plaatsvinden.

#### **5.2. Het aantrekken of in dienst nemen van wederzijds personeel**

Geen van de partijen mag tijdens de uitvoering van de opdracht en binnen één jaar na beëindiging van de opdracht personeel van de wederpartij in dienst nemen of met dit personeel over indiensttreding onderhandelen, dan in overleg met de wederpartij.

## 6.0 In geval van overmacht

AG advies behoudt zich het recht voor om in geval van overmacht opdrachten te annuleren, te wijzigen, te verplaatsen (naar tijd en locatie), dan wel op te schorten tot de omstandigheden die de overmacht oplevert zich niet langer voordoen.

- Van overmacht is in ieder geval, maar niet uitsluitend sprake, indien AG advies als gevolg van onvoorziene omstandigheden niet beschikbaar is.
- AG advies zorgt indien nodig voor vervanging.
- In geval vast komt te staan dat de overmacht van blijvende aard is, is ieder van partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden.
- Ag advies is gerechtigd betaling te vorderen van de werkzaamheden die bij uitvoering van de betreffende overeenkomst zijn verricht voordat de, tot nakoming verhinderende omstandigheid zich aandienende.

## 7.0 Prijzen

Alle aanbiedingen van AG advies zijn steeds vrijblijvend, tenzij anders overeengekomen.

Een tussentijdse verandering van het niveau van de lonen en kosten die AG advies noodzaakt tot tariefaanpassing of aanpassing van de andere hiervoor genoemde kostenvergoedingen, zal worden doorberekend.

## 8.0 Betalingsvoorwaarden

AG advies brengt de door de opdrachtgever verschuldigde vergoedingen in rekening door middel van een factuur. . Betaling dient te geschieden binnen 30 dagen na declaratiedatum. Na die vervaldatum wordt de wettelijke rente in rekening gebracht, zonder dat ingebrekestelling is vereist. Indien betaling achterwege blijft, kan het bureau met een beroep op de onzekerheidsexceptie de uitvoering van de opdracht opschorten. Is de opdrachtgever in verzuim of schiet hij op een andere wijze tekort in het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van de voldoening voor zijn 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).

Betaling vindt plaats in termijnen via maandelijkse facturering, mits anders overeen gekomen en vastgelegd in de opdracht.

Betaling moet geschieden op het Bankrekeningnummer van AG advies, wat vermeld staat op de factuur.

### 8.1 Betaling bij teruggave aan de opdrachtgever

Alle terugbetalingen worden binnen 1 maand afgehandeld door AG advies.

## 9.0 Wijziging van de opdracht cq meerwerk

De opdrachtgever aanvaardt dat de tijdsplanning van de opdracht kan worden beïnvloed, indien partijen tussentijds overeenkomen de aanpak, werkwijze of omvang van de opdracht en/of de daaruit voortvloeiende werkzaamheden uit te breiden of te wijzigen.

Indien de tussentijdse wijziging het overeengekomen honorarium of de kostenvergoedingen beïnvloedt, zal het bureau dit de opdrachtgever zo spoedig mogelijk melden. Indien een tussentijdse wijziging in de opdracht of opdrachttuitvoering ontstaat door toedoen van de opdrachtgever, zal AG advies de noodzakelijke aanpassingen aanbrengen, indien de kwaliteit van de dienstverlening dit vergt. Indien zo'n aanpassing leidt tot meerwerk, zal dit als een aanvullende opdracht aan de opdrachtgever worden bevestigd.

## 10.0 Totstandkoming van de opdracht

Alle aanbiedingen en offertes van AG advies zijn vrijblijvend. De overeenkomst komt tot stand door;

- ondertekening offerte door opdrachtgever
- ondertekening van de schriftelijke bevestiging door de opdrachtgever

De duur van de opdracht kan behalve door de inspanning van het adviesteam worden beïnvloed door allerlei factoren, zoals de kwaliteit van de informatie die AG advies verkrijgt en medewerking die wordt verleend.

De opdrachtgever heeft na ondertekening van de offerte nog 14 werkdagen bedenktijd, met de mogelijkheid de opdracht te ontbinden.

### **11.0 Tussentijdse beëindiging van de opdracht**

Partijen kunnen de overeenkomst voortijdig eenzijdig beëindigen, indien een van hen van mening is dat de opdrachtneming niet meer kan plaatshebben conform de bevestigde opdracht en eventuele latere additionele opdrachtspecificaties. Dit dient gemotiveerd en schriftelijk aan de wederpartij te worden bekend gemaakt.

Indien tot voortijdige beëindiging is overgegaan door de opdrachtgever, heeft het bureau vanwege het ontstane en aannemelijk te maken bezettingsverlies recht op compensatie, waarbij het tot dan toe gemiddelde maandelijkse declaratiebedrag als uitgangspunt wordt gehanteerd.

Indien voortijdige beëindiging of afgelasting van werkzaamheden door de opdrachtgever, plaatsvindt binnen 20 werkdagen voorafgaand aan de door partijen geplande uitvoering van de geoffreerde werkzaamheden, behoudt het bureau zich het recht voor het volledige geoffreerde bedrag aan de opdrachtgever in rekening te brengen. Het bureau mag van zijn bevoegdheid tot voortijdige beëindiging slechts gebruik maken als tengevolge van feiten en omstandigheden die zich aan zijn invloed onttrekken of hem niet zijn toe te rekenen, voltooiing van de opdracht in redelijkheid niet kan worden gevergd. Het bureau behoudt daarbij aanspraak op betaling van de declaraties 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, worden deze in rekening gebracht.

Ingeval een 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.

### **12.0 Annuleringsvoorwaarden en mogelijkheden tot restitutie van gelden**

De opdrachtgever heeft het recht de opdracht te annuleren door dit schriftelijk kenbaar te maken.

- Annulering kan kosteloos zolang de opdracht/offerte nog niet is ondertekend.
- Bij annulering na ondertekening van de offerte dient de opdrachtgever de gemaakte ontwikkelingskosten 100% te vergoeden.
- Bij annulering na ondertekening van de offerte tot drie weken vóór aanvang van de opleiding is de opdrachtgever AG advies 15% van het totaal overeengekomen bedrag verschuldigd.
- Bij een latere annulering is de opdrachtgever het volledige bedrag aan AG advies verschuldigd.

### **13.0 Intellectuele eigendom**

Modellen, technieken, 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 van het bureau. Openbaarmaking kan alleen geschieden na verkregen toestemming van het bureau. De opdrachtgever heeft uiteraard het recht stukken te vermenigvuldigen voor gebruik in zijn eigen organisatie, voor zover passend binnen het doel van de opdracht. Ingeval van tussentijdse beëindiging van de opdracht, is het voorgaande van overeenkomstige toepassing.

### **14.0 Vertrouwelijkheid**

AG advies is verplicht tot geheimhouding van alle informatie en gegevens van de opdrachtgever jegens derden. Het bureau 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 het bureau aan derden geen mededelingen doen over de aanpak van het bureau, zijn werkwijze en dergelijke, dan wel zijn rapportage ter beschikking stellen.

### **15.0 Aansprakelijkheid**

AG advies is aansprakelijk voor tekortkomingen in de uitvoering van de opdracht, voor zover deze het gevolg zijn van het niet in acht nemen door het bureau van de zorgvuldigheid, deskundigheid en het vakmanschap waarop bij het uitbrengen van adviezen in het kader van de betrokken opdracht mag worden vertrouwd. De aansprakelijkheid voor de schade veroorzaakt door de tekortkomingen wordt beperkt tot het bedrag van het honorarium dat het bureau voor zijn werkzaamheden in het kader van die opdracht heeft ontvangen.

## 16.0 Klachten/geschillen

Wij doen er alles aan om een eventuele klacht naar tevredenheid af te handelen.

Mochten we er samen toch niet uitkomen, dan is de klachtenprocedure als volgt:

- U zet uw klacht op papier en stuurt deze op naar AG advies.
- De ontvangst van de klacht wordt binnen 7 werkdagen schriftelijk aan u bevestigd.
- Uiterlijk 4 weken na indiening van uw klacht ontvangt u de beoordeling, schriftelijk met redenen omkleed.
- Indien van deze termijn wordt afgeweken krijgt u een brief met motivatie waarom nog geen beoordeling gegeven kan worden en met vermelding van de verwachte termijn waarbinnen de klacht afgehandeld zal zijn.
- Bent u het met onze beoordeling niet eens, dan kunt dit binnen 4 weken schriftelijk aan ons kenbaar maken.
- Binnen 4 weken ontvangt u dan de heroverwogen beoordeling van AG advies, schriftelijk met redenen omkleed.
- Tevens is er een beroepsmogelijkheid bij een onafhankelijke derde persoon: Mevr. A. de Jong, Directeur van Organisatie 'Antsje Schakelt', Transvaalstraat 53, 8917 CH in Leeuwarden. Telefoonnummer: 06-53757095  
Email adres: [info@antsjeschakelt.nl](mailto:info@antsjeschakelt.nl)
- Het oordeel van de beroepsinstantie, Antsje Schakelt, is bindend voor AG advies, eventuele consequenties worden door AG advies snel afgehandeld.
- Is de afhandeling van de klacht niet naar uw tevredenheid, dan staat het u vrij uw klacht voor te leggen aan de civiele rechter.

De klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld.

De klacht en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van 2 jaar bewaard.

## 17.0 Toepasselijk recht

Op deze overeenkomst is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.