

# Algemene Voorwaarden

bij de uitvoering van adviesopdrachten en ontwikkeltrajecten door

**Systemique**

Systemique  
Willem de Zwijgerlaan 14  
Castricum  
KVK: 75560933  
IBAN: NL49KNAB0259435708

## Algemene Voorwaarden

### 1. Algemeen

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- Opdrachtnemer: Systemique, gevestigd te Castricum, bij de Kamer van Koophandel bekend onder nummer: 75560933, die deze Algemene Voorwaarden gebruikt voor het aanbieden van diensten.
- Opdrachtgever: de persoon, onderneming of instantie die de opdracht voor de werkzaamheden aan opdrachtnemer verstrekt.
- Diensten: alle door opdrachtnemer aan de opdrachtgever geleverde producten en diensten waaronder management, advies, training, coaching en andere vormen van begeleiding, alles in de ruimste zin des woord, alsmede alle andere ten behoeve van de opdrachtgever verrichte werkzaamheden van welke aard dan ook, uitgevoerd in het kader van een opdracht, waaronder begrepen werkzaamheden die niet op uitdrukkelijk verzoek van opdrachtgever zijn verricht.

### 2. Toepasselijkheid

1. Deze Algemene Voorwaarden maken deel uit van de overeenkomst tussen opdrachtnemer en diens opdrachtgever. Deze Algemene Voorwaarden zijn op aanvraag kosteloos verkrijgbaar. Vóór of bij het doen van een aanbieding of het aangaan van een overeenkomst zal een exemplaar van deze Algemene Voorwaarden worden verstrekt.
2. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij opdrachtnemer diensten aanbiedt of levert. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
3. Niet alleen opdrachtnemer maar ook alle personen of ondernemingen die bij de uitvoering van enige opdracht voor de opdrachtgever zijn betrokken, kunnen op deze Algemene Voorwaarden een beroep doen.
4. Deze Algemene Voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende opdrachten en vervolgoopdrachten van de opdrachtgever.
5. Eventuele inkoop- of andere Algemene Voorwaarden van de opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij deze door opdrachtnemer uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.

### 3. Grondslag offertes

1. Offertes van het opdrachtnemer zijn gebaseerd op de informatie die door de opdrachtgever is verstrekt. De opdrachtgever staat er voorin, dat hij naar beste weten daarbij alle essentiële informatie voor de opzet en uitvoering van de opdracht heeft verstrekt. De opdrachtnemer zal de door hen te verrichten adviesdiensten naar beste inzicht en vermogen, en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap, uitvoeren.
2. De door opdrachtnemer gemaakte offertes zijn vrijblijvend. Zij zijn geldig gedurende 30 dagen, tenzij anders aangegeven. Opdrachtnemer is slechts aan de offertes gebonden indien de aanvaarding hiervan door de wederpartij schriftelijk (op papier of via e-mail) binnen 30 dagen worden bevestigd. De prijzen in de genoemde offertes zijn gesteld in euro's en exclusief BTW, tenzij anders aangegeven.

### 4. Uitvoering van de overeenkomst

1. Met de opdrachtnemer gesloten overeenkomsten leiden voor opdrachtnemer tot een inspanningsverplichting, niet tot een resultaatsverplichting, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
2. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft opdrachtnemer het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Dit zal altijd in overleg met de opdrachtgever geschieden.
3. De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan opdrachtnemer worden

verstrekt. Dit geldt ook voor de ter beschikkingstelling van medewerkers van de eigen organisatie van de opdrachtgever, die bij de werkzaamheden van het bureau betrokken (zullen) zijn.

4. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan opdrachtnemer zijn verstrekt, heeft opdrachtnemer het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening te brengen

5. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat opdrachtnemer is uitgegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor haar kenbaar behoorde te zijn.

6. De kosten voor het huren van een locatie, het verblijf en eventueel gebruik maken van licht, geluid, audiovisuele en andere technische middelen, alsmede de kosten voor eventuele trainingsdocumentatie voor de deelnemers zijn voor de opdrachtgever.

7. Als de opdrachtnemer daarom verzoekt, verschaft de opdrachtgever op zijn locatie de opdrachtnemer kosteloos een eigen werkruimte met een of enkele personal computers, inclusief Internettoegang, en, desgewenst, een telefoonaansluiting en/of (draadloze) datanetaansluiting.

## **5. Wijziging van de overeenkomst**

1. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen de overeenkomst tijdig en in overleg dienovereenkomstig aanpassen.

2. Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Opdrachtnemer zal de opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.

3. Indien wijziging of aanvulling van de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties heeft, zal opdrachtnemer de opdrachtgever hierover tevoren inlichten.

4. Indien een vast honorarium is overeengekomen zal opdrachtnemer daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.

## **6. Tarieven en kosten van de opdracht**

1. Met betrekking tot de tarieven en de daarop gebaseerde kostenramingen staat in de offerte aangegeven, of daarin zijn begrepen de binnenlandse reizen, de binnenlandse reis- en verblijfkosten en andere opdracht gebonden kosten. Voor zover deze kosten niet zijn inbegrepen, kunnen ze afzonderlijk worden berekend.

## **7. Betalingsvoorwaarden**

1. Het honorarium en de kosten zoals in artikel 6 genoemd, welke niet in de tarieven zijn inbegrepen, worden maandelijks bij (voorschot)declaratie in rekening gebracht. Betaling dient tenzij schriftelijk anders overeengekomen te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door opdrachtnemer aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd. Betaling zal plaatsvinden zonder aftrek, compensatie of opschorting uit welke hoofde dan ook. Na de vervaldag wordt de wettelijke rente in rekening gebracht, zonder dat ingebrekestelling is vereist.

2. Indien de opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet uiterlijk op de vervaldag heeft betaald, zal hij automatisch in gebreke zijn, zonder dat verdere ingebrekestelling vereist is. In geval van betalingsverzuim door de opdrachtgever is opdrachtnemer gerechtigd alle ten behoeve van de opdrachtgever te verrichten werkzaamheden met onmiddellijke ingang te staken of op te schorten, zonder dat zij daarvoor op enige wijze jegens de opdrachtgever schadeplichtig kan worden. Voorts kan de opdrachtnemer de opdrachtgever verbieden het resultaat van de opdracht te gebruiken. Ingeval van betalingsverzuim is de opdrachtgever voorts een vertragingsrente verschuldigd over de openstaande vorderingen gelijk aan de wettelijke rente.

3. 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).

4. In geval van liquidatie, faillissement of surseance van betaling van de opdrachtgever zullen de vorderingen van opdrachtnemer en de verplichtingen van de opdrachtgever jegens opdrachtnemer onmiddellijk opeisbaar zijn.

5. Door de opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds ter afdoening in de eerste plaats van alle verschuldigde rente en kosten, in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst open staan, zelfs al vermeldt de opdrachtgever dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.

## **8. Incassokosten**

Ingeval opdrachtnemer om haar moverende reden besluit een vordering wegens niet-betaling van een of meer niet betaalde facturen langs gerechtelijke weg te incasseren, is de opdrachtgever naast de verschuldigde hoofdsom en rente, tevens gehouden alle in redelijkheid gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten te vergoeden. Daaronder zullen steeds zijn begrepen de kosten van incassobureaus, alsmede de kosten en honoraria van deurwaarders en advocaten, ook indien deze de in rechte toe te wijzen proceskosten overschrijden. De vergoeding van gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten bedraagt tenminste 15% van de verschuldigde hoofdsom.

## **9. Contractduur en afsluiting van de opdracht**

1. De duur van de opdracht kan behalve door de inspanning van de opdrachtnemer worden beïnvloed door allerlei factoren, zoals de kwaliteit van de informatie die de opdrachtnemer verkrijgt en de medewerking die wordt verleend. De opdrachtnemer kan dan ook niet van tevoren exact aangeven hoe lang de doorlooptijd voor het uitvoeren van de opdracht zal zijn.
2. In financiële zin is de opdracht afgesloten, zodra de eindafrekening door de opdrachtgever is goedgekeurd. Binnen een termijn van 30 dagen na dagtekening daarvan dient de opdrachtgever de opdrachtnemer hierover te berichten. Indien de opdrachtgever niet binnen deze termijn reageert, wordt de eindafrekening geacht te zijn goedgekeurd.
3. Indien de opdrachtgever een controle vereist van een registeraccountant op de declaratie van de opdrachtnemer, dan zal daaraan medewerking worden verleend. De kosten van een dergelijke controle zijn voor rekening van de opdrachtgever.

## **10. Tussentijdse beëindiging van de opdracht**

1. Partijen kunnen de overeenkomst voortijdig eenzijdig beëindigen, indien een van hen van mening is dat de opdrachttuitvoering niet meer kan plaatsvinden conform de bevestigde offerte en eventuele latere additionele opdrachtspecificaties. Dit dient gemotiveerd en schriftelijk aan de wederpartij te worden bekendgemaakt.
2. Opdrachtnemer kan op geen enkele wijze aansprakelijk gesteld worden voor wat voor schade dan ook, voortvloeiend uit eenzijdige opzegging van de overeenkomst. Indien de duur van de opdracht een jaar of langer is, dienen partijen een opzegtermijn van tenminste 3 maanden in acht te nemen. Bij alle andere overeenkomsten geldt een termijn van 4 weken.
3. De opdrachtnemer mag van zijn bevoegdheid tot voortijdige beëindiging slechts gebruik maken als ten gevolge 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. De opdrachtnemer 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.
4. Ingeval een van beide partijen in staat van faillissement geraakt, surseance 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.

## **11. Annuleren/opzeggen/verschuiven**

1. Niet deelnemen aan een activiteit op die datum, waarop met geplaatst is, wordt aangemerkt als annulering (ook als aan dezelfde activiteit op een later tijdstip wordt deelgenomen). Annulering dient schriftelijk te geschieden.
2. Opleidingen/conferenties/cursussen/events  
Bij annulering binnen drie maanden voor aanvang is € 155,- administratie/annuleringskosten verschuldigd. Bij annulering binnen zes weken voor aanvang is 50% van de prijs verschuldigd. Bij annulering binnen drie weken voor aanvang is de volledige prijs verschuldigd.
3. Incompany/coaching

Bij annulering van de door Systemique op verzoek van de opdrachtgever ontwikkelde opleidingen/conferenties/cursussen (al dan niet in-company) worden bij annulering tot één maand voor de aanvang de daadwerkelijk door Systemique gemaakte (door Systemique te specificeren) kosten in rekening gebracht. Bij annulering binnen één maand voor de aanvang is de eerste overeengekomen termijn verschuldigd naast de daadwerkelijk door Systemique gemaakte kosten. Bij annulering van individuele coaching gesprekken binnen 24 uur is de volledige prijs van het gesprek verschuldigd.

4. Indien de opdrachtgever aangevane verplichtingen wenst te verschuiven, is dit mogelijk tot 2 maanden voor aanvang van de opdracht. De wenselijkheid van de verschuivingen zullen door opdrachtgever schriftelijk aan opdrachtnemer kenbaar worden gemaakt.

5. Indien de opdrachtnemer namens opdrachtgever verplichtingen is aangegaan, dan zijn de eventuele kosten voortvloeiend uit de verschuiving van de werkzaamheden voor rekening van de opdrachtgever.

6. Bij annulering door Systemique wegens ziekte of andere omstandigheden, binnen 14 dagen voor de uitvoering, wordt zorggedragen voor kwalitatief gelijkwaardige vervanging.

## 12. Intellectuele eigendom

1. Voor zover auteurs-, merk-, modellen-, handelsnaam-, of andere rechten van intellectuele eigendom berusten op de door opdrachtnemer ter uitvoering van de overeenkomst geleverde diensten, is en blijft opdrachtnemer houder respectievelijk eigenaar van deze rechten. De opdrachtgever mag de stoffelijke dragers van deze rechten uitsluitend gebruiken voor het doel waartoe deze aan de opdrachtgever verstrekt zijn, deze niet vermenigvuldigen en auteurs-, merk-, model-, handelsnaam-, en andere aanduidingen niet wijzigen of verwijderen.

2. 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.

3. Opdrachtnemer behoudt het recht om de bij de uitvoering van de werkzaamheden opgedane kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

## 13. Geheimhouding

1. Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. De opdrachtnemer 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 de opdrachtnemer aan derden geen mededeling doen over de aanpak van de opdrachtnemer, zijn werkwijze en dergelijke, dan wel zijn rapportage ter beschikking stellen.

2. De opdrachtnemer en de opdrachtgever zullen hun verplichtingen op grond van dit artikel 13 opleggen aan door hen ingeschakelde derden.

## 14. Aansprakelijkheid

1. Opdrachtnemer is aansprakelijk voor tekortkomingen in de uitvoering van de opdracht, voor zover deze het gevolg zijn van het niet in acht nemen door opdrachtnemer van de zorgvuldigheid, deskundigheid en het vakmanschap waarop bij het uitvoeren van werkzaamheden in het kader van de betrokken opdracht mag worden vertrouwd.

2. De aansprakelijkheid van opdrachtnemer is beperkt tot de factuurwaarde van de opdracht, althans dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.

3. In afwijking van hetgeen in lid 2 van dit artikel is bepaald, wordt bij een opdracht met een langere looptijd dan zes maanden, de aansprakelijkheid verder beperkt tot het over de laatste zes maanden verschuldigde factuurbedrag.

4. Indien door of in verband met het verrichten van diensten door opdrachtnemer of anderszins schade aan personen of zaken wordt toegebracht, waarvoor opdrachtnemer aansprakelijk is, zal die aansprakelijkheid zijn beperkt tot het bedrag van de uitkering uit hoofde van de door opdrachtnemer afgesloten algemene aansprakelijkheidsverzekering, met inbegrip van het eigen risico dat opdrachtnemer in verband met die verzekering draagt.

5. Elke aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor bedrijfsschade of andere indirecte schade of gevolgschade, van welke aard dan ook, is nadrukkelijk uitgesloten.
6. Eventuele aanspraken van de opdrachtgever in hier bedoelde zin dienen binnen één jaar na het ontdekken van de schade te zijn ingediend, bij gebreke waarvan de opdrachtgever zijn rechten heeft verwerkt.

## **15. Persoonsgegevens**

1. Door het aangaan van een overeenkomst met opdrachtnemer wordt aan de opdrachtnemer toestemming verleend voor automatische bewerking van de uit de overeenkomst verkregen persoonsgegevens. Deze persoonsgegevens zal opdrachtnemer uitsluitend gebruiken voor haar eigen activiteiten.

## **16. Geschillenbeslechting**

1. Op iedere overeenkomst tussen opdrachtnemer en de opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.
2. Geschillen voortvloeiende uit overeenkomsten waarop deze voorwaarden van toepassing zijn en die niet behoren tot de competentie van de kantonrechter, zullen worden onderworpen aan de bevoegde rechter van het arrondissement waarbinnen opdrachtnemer gevestigd is.

## **17. Afhandelingstermijn en Klachtenprocedure**

1. Afhandeling termijn: Vragen van administratieve aard en vragen over de inhoud van de educatieve dienst worden door de ondernemer beantwoord binnen een termijn van 14 werkdagen, gerekend vanaf de datum van ontvangst.
2. Klachten moeten schriftelijk per brief worden ingediend en worden vertrouwelijk behandeld. Op de klacht wordt binnen 4 weken gereageerd. Brieven die een voorzienbaar langere verwerkingstijd vragen worden door de ondernemer per omgaande beantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer men een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
3. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten tijdig, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer, nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren. Klagen binnen twee maanden is in elk geval tijdig. Niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de consument zijn of haar rechten ter zake verliest.
5. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling van artikel 16. Alle geschillen welke mochten ontstaan naar aanleiding van de uitvoering van de onderhavige overeenkomst dan wel van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg mochten zijn, worden beslecht overeenkomstig het Reglement van het Nederlands Arbitrage Instituut te Rotterdam. Artikel 14 biedt een procedure voor een te kiezen arbiter. De arbitrage aanvraag wordt in behandeling genomen en op basis daarvan wordt er een geschikte arbiter gekozen. Een geschil wordt geacht te bestaan als één van de beide partijen verklaart dat zulks het geval is. De beslissing en het oordeel van de geschillencommissie is een bindend advies. De eventuele consequenties worden snel afgehandeld.
6. De afhandeling van de klachten wordt geregistreerd en voor een termijn van 1 jaar bewaard.

Castricum,  
01 januari 2024