

# ALGEMENE VOORWAARDEN

## 1. Inleiding

Deze Algemene Voorwaarden maken deel uit van alle overeenkomsten, aanbiedingen of offertes voor opdrachtgevers van Pull & Push.

## 2. Totstandkoming opdrachten

Onze offerte of opdrachtbevestiging is gebaseerd op de informatie die ons door de opdrachtgever tot dan toe is verstrekt. De opdrachtgever staat ervoor in dat hij daarbij de voor de opzet en uitvoering van de opdracht essentiële informatie aan ons heeft verstrekt. Indien geen geldigheidsduur is vermeld, is de offerte niet verbindend tot het moment dat ons de opdracht wordt verstrekt en wij deze uitdrukkelijk hebben geaccepteerd. Een mondelinge opdracht zal door ons schriftelijk worden bevestigd.

## 3. Uitvoering opdrachten

Wij zullen ons inspannen de door ons te leveren adviesdiensten naar beste inzicht en vermogen uit te voeren, overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap.

Wij zullen de opdracht vanuit een professioneel onafhankelijke opstelling uitvoeren. Uiteraard zullen wij met de opdrachtgever overleggen over de wijze waarop de opdracht wordt uitgevoerd.

Wij zullen ons inspannen de opdracht binnen de afgesproken planning (indien hierover afspraken gemaakt zijn) uit te voeren. De duur van de opdracht kan behalve door onze inspanning worden beïnvloed door allerlei factoren, zoals de kwaliteit van de informatie die wij verkrijgen, de beschikbaarheid van oplossingen en de medewerking die wordt verleend. Bij Strategische-Hulp-On-Demand (kortweg: SHOD) is de looptijd van de opdracht maximaal één (1) jaar na opdracht. In dit geval is de totale duur van de opdracht (bundel) vast. Deze kan tussentijds door de opdrachtgever per dagdeel opgewaardeerd worden.

De resultaten van toepassing en gebruik van de door ons verrichte studies en verstrekte adviezen zijn afhankelijk van vele factoren, die buiten onze invloed vallen. Ofschoon de opdracht door ons naar beste inzicht en vermogen, en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap wordt uitgevoerd, kunnen wij derhalve geen garanties geven met betrekking tot de resultaten van de door ons verrichte studies en verstrekte adviezen. Wij hebben een inspanningsverplichting, echter indien de opdrachtgever de jaartermijn na opdracht voorbij laat gaan zonder, of door slechts gedeeltelijke gebruikmaking van, Pull & Push' diensten, komt deze inspanningsverplichting automatisch te vervallen.

## 4. Verplichtingen opdrachtgever

De opdrachtgever zorgt ervoor dat alle documenten en gegevens die wij nodig hebben voor het conform de afgesproken planning uitvoeren van de opdracht, tijdig in ons bezit komen. Verder moeten wij kunnen rekenen op de tijdige beschikbaarheid van de bij onze werkzaamheden betrokken medewerkers van de organisatie van de opdrachtgever.

Opdrachtgever is gehouden ons direct te informeren over zaken die voor de opdracht van belang kunnen zijn.

De opdrachtgever geeft derden, die hij bij de uitvoering van de opdracht wenst te betrekken geen opdracht dan, expliciet in afstemming, met ons. Wanneer wij daarom verzoeken, zal ons gedurende de looptijd van de opdracht in redelijkheid een eigen werkruimte met werkplek en telefoon-aansluiting kosteloos ter beschikking worden gesteld.

## 5. Vertrouwelijkheid

Wij zijn verplicht tot geheimhouding van alle informatie en gegevens van de opdrachtgever jegens derden. Wij zullen verder in het kader van de opdracht alle voorzorgsmaatregelen nemen ter bescherming van de belangen van de opdrachtgever. Evenzo zal de opdrachtgever, behoudens onze schriftelijke toestemming, aan derden geen mededelingen doen over onze aanpak, werkwijze en methodes, dan wel onze rapportages, adviezen of opinies ter beschikking stellen.

## 6. Personeel

Wij kunnen na overleg met de opdrachtgever de samenstelling van ons adviseursteam wijzigen, indien wij menen dat dit voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijk is. De wijziging mag de deskundigheid van het adviseursteam niet verminderen, noch de continuïteit van de opdracht ongunstig beïnvloeden.

## 7. Aanpassing opdrachten

Mochten er zich in het kader van de opdracht omstandigheden voordoen die bij de start van de opdracht niet waren voorzien, dan zal wederzijds en in goede harmonie naar een oplossing worden gezocht. Zonodig kan in dit geval aanpassing van de opdracht plaatsvinden. De opdrachtgever heeft het recht van verdere voortzetting van de opdracht af te zien, indien de oorspronkelijk overeengekomen uitvoering door de gewijzigde omstandigheden aanzienlijk bemoeilijkt of onmogelijk wordt. Artikel 10 is in dat geval onverkort van toepassing. Bij voortzetting van de opdracht zullen aangepaste en nieuwe condities toegevoegd worden aan de eerste opdracht en daarmee één geheel vormen. Niet tijdige uitvoering van enig onderdeel van de opdracht geeft de opdrachtgever niet het recht de overeenkomst te ontbinden, tenzij dit tevoren schriftelijk overeengekomen is.

## 8. Tarieven en kosten

In onze tarieven en de eventueel daarop gebaseerde kostenramingen zijn alle indirecte kosten (waaronder normale kosten van telefoon, secretariaat en materialen) van opdrachtvoering inbegrepen. Uitgezonderd zijn reis- en verblijfkosten en uitzonderlijk materiaalgebruik. De kosten van derden, die wij ten behoeve van de opdracht moeten maken, worden aan de opdrachtgever doorberekend. Tarieven worden per opdracht bepaald en jaarlijks (per 1 januari) aangepast.

## 9. Betaling

Onze werkzaamheden worden in principe op basis van de bestede tijd en gemaakte kosten aan de opdrachtgever periodiek in rekening gebracht. Betaling dient te geschieden binnen 10 dagen, tenzij anders is overeengekomen.

De factuur wordt geacht goedgekeurd te zijn als de opdrachtgever binnen twee weken na de factuurdatum niet gereageerd heeft; hiermee verplicht de opdrachtgever zich tevens tot betaling van deze factuur.

Indien de betaling op de vervaldatum niet ontvangen is kunnen wij de wettelijke rente in rekening brengen. Indien de betaling (één) 1 maand na de vervaldatum niet ontvangen is, kunnen wij de opdracht opschorten en bij verder in gebreke blijven de opdracht – zonder restitutie van het op deel van de opdracht - als voltooid beschouwen.

Indien de opdrachtgever in verzuim is zijn alle vorderingen direct en geheel opeisbaar, ook al is de betalingstermijn nog niet verstreken.

Alle gerechtelijke alsmede buitengerechtelijke kosten verband houdend met de inning van enige vordering op de opdrachtgever, komen te zijnen laste. De buitengerechtelijke kosten zullen geacht worden tenminste 15% van het te vorderen te bedragen.

## 10. Voortijdige beëindiging opdrachten

Bij een eerste opdracht kan deze – binnen de eerste vier (4) uren – eenmalig voortijdig worden beëindigd indien de opdrachtgever van mening is dat de werkzaamheden niet (kunnen) worden uitgevoerd conform de offerte, de opdrachtbevestiging of anderszins. Indien er sprake is van een niet gekwantificeerde opdracht geldt een opzegtermijn van één maand. Indien er sprake is van een gekwantificeerde opdracht zal ter vergoeding van gederfde inkomsten 100% van het nog reëel te verwachten honorarium over de gangbare periode van maximaal twaalf (12) maanden in rekening worden gebracht. Tenzij anders overeengekomen en schriftelijk vastgelegd.

## 11. Aansprakelijkheid

Wij zijn alleen aansprakelijk voor eventuele schade tijdens de uitvoering van de opdracht, die het directe gevolg is van verwijtbare gedragingen van onze adviseur(s). Onze aansprakelijkheid is beperkt tot de hoogte van het gefactureerde honorarium in de betreffende opdracht over maximaal 1 maand voorafgaand aan het verwijtbaar gedrag. Wij zijn niet aansprakelijk voor alle overige schade die bij opdrachtgever of derden ontstaat, zoals bedrijfsschade, indirecte of gevolgschade; hiervoor vrijwaart de opdrachtgever ons. De toepassing en het gebruik van onze adviezen zijn geheel voor risico van de opdrachtgever. Wij zijn niet aansprakelijk voor bij de opdrachtgever of derden ontstane schade die het gevolg is van handelen of nalaten van de door ons ingeschakelde hulppersonen, ook indien deze werkzaam zijn bij een met ons verbonden organisatie.

## 12. Eigendom

Het auteursrecht van onderzoeksmethoden, modellen, aanpak, tekeningen of enig ander intellectueel eigendomsrecht met betrekking tot onze werkwijze rust bij ons. Opdrachtgever verkrijgt het gebruiksrecht op het advies zelf binnen het organisatiedeel waarop de opdracht betrekking heeft.

## 13. Geschillen

Bij een geschil over de opdracht zullen partijen trachten dit door goed overleg op te lossen. Hiertoe wordt ook de mogelijkheid van bemiddeling of advies van een onafhankelijke deskundige gerekend. Indien het geschil hierdoor niet wordt opgelost, dan zal het worden voorgelegd aan de bevoegde burgerlijke rechter. Uitsluitend het Nederlandse recht is van toepassing op al onze werkzaamheden.

## 14. Andere voorwaarden

De toepasselijkheid van algemene voorwaarden van de opdrachtgever wordt door ons uitdrukkelijk van de hand gewezen. De met onderhavige algemene voorwaarden afwijkende bedingen zijn slechts van kracht indien en voor zover wij deze uitdrukkelijk en schriftelijk aan opdrachtgever hebben bevestigd. Indien enig beding, deel uitmakend van onderhavige algemene voorwaarden dan wel van de met de opdrachtgever gesloten overeenkomst nietig zou zijn of vernietigd wordt, blijft de overeenkomst voor het overige in stand.