

## Algemene Voorwaarden

### Artikel 1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt onder "BURO HERON" verstaan: De Eenmanszaak BURO HERON, gevestigd te Breda.

### Artikel 2. Toepasselijkheid van deze voorwaarden

1. Deze voorwaarden gelden voor iedere aanbieding en iedere overeenkomst tussen BURO HERON en een opdrachtgever waarop BURO HERON deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk is afgeweken.
2. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden alsmede mondelinge toezeggingen van BURO HERON verbinden haar slechts indien en voor zover BURO HERON deze schriftelijk heeft bevestigd.
3. De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met BURO HERON, voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken.
4. Indien één voorwaarde nietig wordt verklaard blijven de overige voorwaarden in stand.

### Artikel 3. Offertes

1. Alle aanbiedingen die BURO HERON doet zijn vrijblijvend, tenzij in de offerte een termijn voor aanvaarding is genoemd.
2. Bij een samengestelde prijsopgave bestaat geen verplichting voor BURO HERON tot levering van een gedeelte van de in de aanbieding begrepen diensten en/of producten tegen een overeenkomstig gedeelte van de opgegeven prijs, noch geldt haar aanbieding automatisch voor vervolgoopdrachten.
3. Indien opdrachtgever uitdrukkelijk verzoekt om het uitbrengen van een offerte doch de opdracht waarop de offerte betrekking heeft binnen drie maanden uitblijft, dan kunnen de kosten die BURO HERON heeft moeten maken om haar offerte te kunnen verstrekken in rekening worden gebracht.
4. De prijzen in de genoemde offerte zijn exclusief BTW, tenzij anders aangegeven.

### Artikel 4. Uitvoering van de overeenkomst

1. BURO HERON zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren en op grond van de op dat moment bekende kennis en beschikbare informatie.
2. BURO HERON verricht slechts die werkzaamheden waarvoor ze de verantwoordelijkheid voor een deskundige en deugdelijke uitvoering kunnen dragen. BURO HERON draagt er zorg voor dat over de inhoud van de opdrachten een duidelijke wilsovereenstemming bestaat en blijft bestaan tussen de opdrachtgever en BURO HERON. BURO HERON stelt alles in het werk om het volgens de wilsovereenstemming beoogde resultaat te bereiken zonder evenwel dit resultaat als zodanig te garanderen.
3. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft BURO HERON het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. BURO HERON is eveneens bevoegd om op enig moment facilitators of andere bij de uitvoering van de overeenkomst betrokken personen te vervangen.
4. De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan BURO HERON 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 BURO HERON worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan BURO HERON zijn verstrekt, heeft BURO HERON 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. BURO HERON is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat BURO HERON is uitgegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor haar kenbaar behoorde te zijn.
6. Indien is overeengekomen dat de overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd kan BURO HERON de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten totdat de opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
7. BURO HERON is gerechtigd deelnemers die de juiste uitvoering van trainingen verhinderen de toegang tot de trainingen te ontzeggen.

8. De opdrachtgever is gehouden de instructies van BURO HERON ten aanzien van de (deelname aan de) uitvoering van de overeenkomst op te (doen) volgen.
9. BURO HERON is niet aansprakelijk voor de gedragingen van de deelnemers en de daaruit voortvloeiende gevolgen.

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

1. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat voor het overeengekomen resultaat het noodzakelijk wordt geacht om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.
2. Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. BURO HERON zal de opdrachtgever voortijdig op de hoogte stellen.
3. Indien de wijziging of aanvulling op de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties heeft, zal BURO HERON de opdrachtgever hierover tevoren inlichten.
4. Indien een vast honorarium is overeengekomen zal BURO HERON daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.
5. In afwijking van lid 3 is overeengekomen, dat BURO HERON geen meerkosten in rekening kan brengen indien de wijziging of aanvulling het gevolg is van omstandigheden die aan haar kunnen worden toegerekend.

#### **Artikel 6. Contractduur; uitvoeringstermijn**

1. De overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.
2. Is binnen de looptijd van de overeenkomst voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden een termijn overeengekomen, dan is dit nimmer een fatale termijn.

#### **Artikel 7. Annulering**

1. Indien een opdracht of een onderdeel hiervan om welke reden dan ook door BURO HERON niet blijkt te kunnen worden uitgevoerd op het overeengekomen tijdstip, dan zal BURO HERON hiervan onverwijld mededeling doen aan de opdrachtgever. In onderling overleg zal dan zo spoedig mogelijk een nieuwe datum voor de opdracht worden vastgesteld, dan wel worden gekozen voor een vervangende facilitator of een alternatieve wijze of plaats voor de uitvoering van de opdracht. De opdrachtgever kan aan uitstel niet het recht ontlenen om de opdracht te ontbinden, noch enig recht op schadevergoeding doen gelden.
  2. Indien de uitvoering van een opdracht voor de overeengekomen aanvangsdatum door de opdrachtgever wordt geannuleerd, is de opdrachtgever de hierna te noemen percentages van het overeengekomen bedrag verschuldigd:
    - a. bij annulering binnen vier weken voor aanvangsdatum: 100% van het overeengekomen bedrag.
    - b. bij annulering tussen vier en acht weken voor aanvangsdatum: 50 % van het overeengekomen bedrag.
1. Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen is het de opdrachtgever nimmer toegestaan om het tijdstip waarop de diensten volgens de overeenkomst en/of schriftelijke bevestiging door BURO HERON dienen te worden verricht, te wijzigen of uit te stellen.
  2. Eventuele kosten die derden bij annulering aan BURO HERON berekenen, worden in rekening gebracht aan de opdrachtgever, die een opdracht annuleerde.

#### **Artikel 8. Ontbinding van de overeenkomst**

1. De vorderingen van BURO HERON op de opdrachtgever zijn onmiddellijk opeisbaar in de volgende gevallen:
  - a. Na het sluiten van de overeenkomst aan BURO HERON ter kennis gekomen omstandigheden, geven BURO HERON goede grond te vrezen dat de opdrachtgever niet aan zijn verplichtingen zal voldoen;
  - b. Indien BURO HERON de opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst gevraagd heeft zekerheid te stellen voor de nakoming en deze zekerheid uitblijft dan wel onvoldoende is;
  - c. In geval van liquidatie, faillissement of surseance van betaling van de opdrachtgever.

2. In de genoemde gevallen is BURO HERON bevoegd de verdere uitvoering van de overeenkomst op te schorten, dan wel tot ontbinding van de overeenkomst over te gaan, één en ander onverminderd het recht van BURO HERON schadevergoeding te vorderen.

#### **Artikel 9. Geheimhouding**

1. Partijen zijn, behoudens wettelijke verplichtingen tot openbaarmaking van bepaalde gegevens, verplicht tot geheimhouding van de van de andere partij ontvangen informatie en de door verwerking daarvan verkregen resultaten van vertrouwelijke aard. Partijen zullen hiertoe alle redelijkerwijs te nemen voorzorgsmaatregelen treffen. Ieder der partijen zal er voor zorg dragen dat zijn personeelsleden, alsmede alle andere personen die door aan hen toe te rekenen omstandigheden beschikking hebben over de informatie, de geheimhoudingsplicht naleven. De geheimhoudingsplicht blijft bestaan na de beëindiging van de overeenkomst.
2. De opdrachtgever is in ieder geval gehouden tot geheimhouding van modellen, methoden, technieken, ideeën en analyses van BURO HERON alsmede alle overige op de (wijze van) uitvoering van de overeenkomst door BURO HERON betrekking hebbende informatie, behoudens voor zover BURO HERON voor openbaarmaking toestemming heeft gegeven.
3. Indien een partij toerekenbaar tekort komt in de uitvoering van dit artikel zal zij volledig aansprakelijk zijn voor alle door de wederpartij daardoor geleden schade en te lijden schade. Deze schade wordt vooralsnog vastgesteld op een forfaitair bedrag van € 5.000,-, per gebeurtenis, waarbij de overige rechten met betrekking tot verhaal van de geleden schade van de wederpartij onverlet worden gelaten.

#### **Artikel 10. Intellectuele eigendom**

1. Onverminderd het bepaalde in artikel 9 van deze voorwaarden behoudt BURO HERON zich de rechten en bevoegdheden voor die haar toekomen op grond van de Auteurswet.
2. Alle door BURO HERON verstrekte stukken zoals trainingsmateriaal, rapporten, adviezen, ontwerpen, schetsen, tekeningen, software enz., zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de opdrachtgever en mogen niet door hem zonder voorafgaande toestemming van BURO HERON worden veelevoudigd, openbaar gemaakt of ter kennis van derden gebracht.
3. BURO HERON behoudt tevens het recht de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.
4. Het in artikel 9 genoemde geldt onverminderd voor door BURO HERON in Licentie gevoerde producten en diensten.
5. De opdrachtgever vrijwaart de gebruiker voor aanspraken van derden m.b.t. intellectueel eigendom op de door opdrachtgever verstrekte materialen of gegevens. bovendien vrijwaart de opdrachtgever BURO HERON dat indien de opdrachtgever gegevensdragers verstrekt deze vrij zijn van o.a. virussen.

#### **Artikel 11. Gebreken; klachttermijnen**

1. Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de opdrachtgever binnen acht dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen veertien dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan BURO HERON via [info@buroheron.nl](mailto:info@buroheron.nl).
2. Indien een klacht gegrond is, zal BURO HERON de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de opdrachtgever schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.
3. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen dienstverlening niet meer mogelijk of zinvol is, zal BURO HERON slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 1.

#### **Artikel 12. Honorarium**

1. Voor aanbiedingen en overeenkomsten waarin een vast honorarium wordt aangeboden of is overeengekomen gelden de leden 2, 4, 5 en 6 van dit artikel. Indien geen vast honorarium wordt overeengekomen, gelden de leden 3 t/m 6 van dit artikel.
2. Partijen kunnen bij het tot stand komen van de overeenkomst een vast honorarium overeenkomen. Prijsopgaven worden slechts gedaan op basis van de op het tijdstip van het sluiten van de overeenkomst geldende tarieven.
3. Indien geen vast honorarium wordt overeengekomen, zal het honorarium worden vastgesteld op grond van werkelijk bestede uren/dagdelen. Het honorarium wordt berekend volgens de gebruikelijke uur-/dagdeeltarieven van BURO HERON, geldende voor de periode waarin de werkzaamheden worden verricht, tenzij een daarvan afwijkend uur-/dagdeeltarief is overeengekomen.
4. Eventuele kostenramingen zijn exclusief BTW, tenzij anders is overeengekomen.
6. Indien BURO HERON met de opdrachtgever een vast honorarium of uur-/dagdeeltarief overeenkomt, zal BURO HERON niettemin tot verhoging van dit honorarium of tarief overgaan per einde van elk kalenderjaar, conform CBS indexering lonen in de zakelijke dienstverlening. BURO HERON mag prijsstijgingen doorberekenen, indien BURO HERON kan aantonen dat zich tussen het moment van aanbieding en levering significante prijswijzigingen hebben voorgedaan.
7. De opdrachtgever is verplicht om de door BURO HERON bij de uitvoering van de overeenkomst gemaakte onkosten te vergoeden, voor zover deze niet uitdrukkelijk zijn inbegrepen in de overeengekomen vergoedingen.

#### **Artikel 13. Betaling**

1. Zodra de annuleringstermijn ingaat zal BURO HERON bij schriftelijk akkoord van de offerte door de opdrachtgever, factureren. Het aantal deelnemers dient vier weken van tevoren bekend te zijn, in verband met correcte facturering.
2. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen dient het door de opdrachtgever wegens de uitvoering van een opdracht verschuldigde bedrag uiterlijk twee weken na ontvangst van de factuur betaald te zijn.
3. Indien de opdrachtgever niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, is BURO HERON gerechtigd aan de opdrachtgever een vertragingsrente in rekening te brengen ter hoogte van de wettelijke rente, vermeerderd met twee procent.
4. 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.
5. Eventueel verschuldigde terugbetalingen aan opdrachtgever zal BURO HERON binnen een termijn van uiterlijk twee weken na ontvangst van de betaling terugstorten op de tegenrekening.

#### **Artikel 14. Incassokosten**

1. Schiet de opdrachtgever in de nakoming van één of meer van zijn verplichtingen tekort, dan komen alle de door BURO HERON in redelijkheid gemaakte en te maken buitengerechterlijke incassokosten, waaronder in ieder geval zullen zijn begrepen de kosten van deurwaarders en advocaten, voor zijn rekening. De buitengerechterlijke incassokosten zullen tenminste vijftien procent van de verschuldigde som bedragen.
2. De opdrachtgever is alle door BURO HERON gemaakte gerechtelijke kosten in alle instanties verschuldigd, waaronder begrepen niet door de rechter toegewezen bedragen, indien in een geschil met betrekking tot de overeenkomst een rechtelijke uitspraak wordt gewezen waarbij de opdrachtgever volledig of in overwegende mate in het ongelijk wordt gesteld.

### **Artikel 15. Aansprakelijkheid**

1. Indien BURO HERON toerekenbaar tekort schiet in de nakoming van enige uit de overeenkomst voortvloeiende verplichting, zal de opdrachtgever BURO HERON schriftelijk in gebreke dienen te stellen, waarbij aan BURO HERON een redelijke termijn zal worden gegund om de tekortkoming te herstellen en/of alsnog haar verplichtingen na te komen, zonder tot betaling van enige schadevergoeding te kunnen worden aangesproken.
2. Indien BURO HERON aansprakelijk is, dan is die aansprakelijkheid als volgt begrensd:
  - a. De aansprakelijkheid van BURO HERON, voor zover deze door haar aansprakelijkheidsverzekering wordt gedekt, is beperkt tot het bedrag van de door de verzekeraar gedane uitkering.
  - b. Indien de verzekeraar in enig geval niet tot uitkering overgaat of schade niet door de verzekering wordt gedekt, is de aansprakelijkheid van BURO HERON beperkt tot tweemaal de factuurwaarde van de opdracht, althans dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
3. In afwijking van hetgeen hierboven 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 honorarium.
4. BURO HERON is niet aansprakelijk voor gevolgschade, waaronder in ieder geval zal zijn begrepen schade als gevolg van fouten in rapportages, verlies van manuren en omzet- en winstderving bij de opdrachtgever.
5. De opdrachtgever zal BURO HERON vrijwaren tegen alle aanspraken van derden, die voortvloeien uit of verband houden met de uitvoering van de overeenkomst door BURO HERON.

### **Artikel 16. Overmacht**

1. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of onvoorzien, waarop BURO HERON geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor BURO HERON niet in staat is om zijn verplichtingen na te komen.
2. BURO HERON heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat BURO HERON haar verbintenis had moeten nakomen.
3. Tijdens overmacht worden de verplichtingen van BURO HERON opgeschort. Indien de periode waarin door overmacht nakoming van de verplichtingen door BURO HERON niet mogelijk is langer duurt dan twee maanden zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst te ontbinden zonder dat er in dat geval een verplichting tot schadevergoeding bestaat.
4. Indien BURO HERON bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen is zij gerechtigd het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel afzonderlijk te factureren en is de opdrachtgever gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijk contract. Dit geldt echter niet als het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel geen zelfstandige waarde heeft.

### **Artikel 17. Geschilbeslechting**

De rechter in de vestigingsplaats van BURO HERON is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de kantonrechter bevoegd is. Niettemin heeft BURO HERON het recht haar wederpartij te dagvaarden voor de volgens de wet bevoegde rechter.

### **Artikel 18. Toepasselijk recht**

Op elke overeenkomst tussen BURO HERON en de opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.

### **Artikel 19. Wijziging van de voorwaarden**

Deze voorwaarden zijn gedeponneerd ten kantoren van de Kamer van Koophandel en Fabrieken te Breda. Van toepassing is steeds de laatst gedeponneerde versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de onderhavige opdracht.