

Algemene Voorwaarden voor Van Eijck & Partners - ingeschreven bij de Kamer van Koophandel Tiel, onder nummer 30258287. Btw-nummer: NL 1675 38 366 B 01.

Voorwaarden

Algemeen

Van Eijck & Partners is een dienstverlener in werving en selectie, (callcenter-)coaching en interim- management op het gebied van HR-management, operationele organisatie, klantcontact en klanttevredenheid, verkoopproces, outsourcingtrajecten en efficiencyverbetertrajecten in callcenters (klantcontactcenters, helpdesks, bureaus voor ledenservice, customercare-afdelingen, telemarketingbedrijven etc.).

De bepalingen in deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten van Van Eijck & Partners voor zover ze betrekking hebben op de dienstverlening van Van Eijck & Partners.

1. Aanbieding en overeenkomst

1.1. Alle aanbiedingen, waarbij Van Eijck & Partners diensten aanbiedt aan een derde, hierna te noemen 'opdrachtgever', zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk het tegendeel is bepaald.

1.2. Eventuele voorwaarden die opdrachtgever hanteert zijn slechts van toepassing voor zover ze door Van Eijck & Partners uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.

1.3. Van Eijck & Partners voert de diensten met zorg uit, overeenkomstig de afspraken en procedures die schriftelijk zijn vastgelegd met opdrachtgever.

1.4. Als in het contract is vastgelegd dat de dienstverlening in fasen plaatsvindt, kan Van Eijck & Partners de aanvang van de diensten die tot een volgende fase behoren uitstellen totdat opdrachtgever de resultaten van de voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

1.5. Van Eijck & Partners informeert opdrachtgever zo spoedig mogelijk als het tijdstip van voltooiing van de dienstverlening wordt beïnvloed door een tussen partijen nader overeen te komen wijziging of aanvulling van de overeenkomst. Indien contractueel een vaste prijs is afgesproken voor de dienstverlening en er nadien wijzigingen of aanvullingen op de contractuele regelingen worden overeengekomen, is Van Eijck & Partners gerechtigd de in het contract overeengekomen prijs te verhogen.

2. Samenstelling projectteam, medewerking opdrachtgever en werktijden/werkdagen

2.1. Van Eijck & Partners heeft het recht om, na overleg met opdrachtgever, de samenstelling van een Van Eijck & Partners-projectteam te wijzigen, indien hij meent dat dit voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijk of wenselijk is. De wijziging mag de deskundigheid van het projectteam niet verminderen, noch de continuïteit van de uitvoering van de opdracht ongunstig beïnvloeden.

2.2. Indien opdrachtgever om gegronde redenen wijziging van een projectteam verlangt omdat hij van mening is dat dit nodig is in het belang van een goede uitvoering van de opdracht, geeft Van Eijck & Partners hieraan gevolg, onverminderd het bepaalde in artikel 3.2.

2.3. Wijzigingen in de samenstelling van een projectteam door Van Eijck & Partners op verzoek van Van Eijck & Partners mogen, zonder voorafgaande schriftelijke goedkeuring van opdrachtgever, niet leiden tot overschrijding van het overeengekomen bedrag of het geraamde maximum dat voor de opdracht is vastgesteld.

2.4. De opdrachtgever is verplicht een vertegenwoordiger te benoemen die, voor een behoorlijke uitvoering van de werkzaamheden, de contacten met de vertegenwoordiger onderhoudt die Van Eijck & Partners heeft aangewezen.

2.5. De opdrachtgever verleent alle medewerking aan het uitvoeren van de overeenkomst, zowel bij aanvang van de werkzaamheden als gedurende de voortgang daarvan, en zonder kosten voor Van Eijck & Partners. De opdrachtgever verschaft Van Eijck & Partners steeds tijdig alle door Van Eijck & Partners nuttig en noodzakelijke geachte gegevens en inlichtingen en stelt deze aan Van Eijck & Partners beschikbaar. Dit met het doel Van Eijck & Partners in staat te stellen de werkzaamheden naar behoren uit te voeren.

2.6. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het gebruik van de diensten van Van Eijck & Partners, en voor de juiste toepassing daarvan in zijn organisatie. Dat geldt ook voor de daarbij te gebruiken hulpmiddelen, van welke aard dan ook, en voor de beveiliging ervan.

2.7. Als opdrachtgever contractueel apparatuur, materialen of gegevens op informatiedragers ter beschikking stelt, moeten deze voldoen aan de specificaties die Van Eijck & Partners noodzakelijk acht voor de werkzaamheden. Wanneer Van Eijck & Partners niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken kan beschikken over deze apparatuur, materialen of gegevens op informatiedragers, of als opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, kan dit tot opschorting van de uitvoering van de overeenkomst leiden. Hierbij is artikel 5.4 van toepassing.

2.8. De werktijden/werkdagen van medewerkers die Van Eijck & Partners inzet, worden in onderling overleg tussen Van Eijck & Partners en de opdrachtgever vastgesteld, waarbij Van Eijck & Partners voor zover mogelijk rekening houdt met regelingen die gelden bij de opdrachtgever.

3. Belemmeringen bij de uitvoering van de opdracht

3.1. Als tijdens de uitvoering van de opdracht blijkt dat omstandigheden een behoorlijke uitvoering belemmeren of dreigen te belemmeren, of als bij één van de partijen gereede twijfel rijst over de kwaliteit die redelijkerwijs te verwachten is van het resultaat binnen het overeengekomen honorarium en de afgesproken doorlooptijd, is deze partij verplicht de wederpartij hiervan onverwijld schriftelijk in kennis te stellen.

3.2. Als artikel 3.1 van toepassing is, vindt overleg plaats tussen opdrachtgever en Van Eijck & Partners. Als dit overleg leidt tot wijzigingen in de oorspronkelijke overeenkomst, moeten beide partijen deze wijzigingen schriftelijk bevestigen en is Van Eijck & Partners gerechtigd om zijn tarieven overeenkomstig aan te passen, als dit aantoonbaar noodzakelijk is.

4. Vervolgopdracht

4.1. Als uit de overeenkomst een vervolgopdracht voortvloeit, zal de opdrachtgever deze aan Van Eijck & Partners verstrekken op alsdan overeen te komen voorwaarden en vergoedingen, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.

5. Vergoedingen

5.1. De vergoedingen van Van Eijck & Partners bestaan uit tarieven en onkostenvergoedingen en zijn exclusief daarover door Van Eijck & Partners aan de opdrachtgever in rekening te brengen omzetbelasting (btw) en andere heffingen die van overheidswege worden opgelegd. De onkostenvergoedingen zijn niet inbegrepen in de tarieven, tenzij schriftelijk het tegendeel is bepaald.

5.2. Van Eijck & Partners kan de tarieven die hij overeenkomt met opdrachtgever periodiek aanpassen, met inachtneming van de wettelijke bepalingen die van toepassing zijn, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk het tegendeel is bepaald. Van Eijck & Partners stelt de opdrachtgever schriftelijk in kennis van de aanpassingen, met inachtneming van een termijn van ten minste 14 dagen. De tarieven worden in alle gevallen per 1 januari verhoogd met het inflatiecijfer dat het CBS heeft bepaald.

5.3. De onkostenvergoedingen die Van Eijck & Partners is overeengekomen met opdrachtgever zijn in de opdracht schriftelijk vastgelegd. Van Eijck & Partners kan deze vergoedingen periodiek aanpassen met inachtneming van wettelijke bepalingen die van toepassing zijn, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk het tegendeel is bepaald. Van Eijck & Partners stelt de opdrachtgever schriftelijk in kennis van de aanpassingen, met inachtneming van een termijn van ten minste 14 dagen.

5.4. Indien Van Eijck & Partners de overeengekomen werkzaamheden niet kan uitvoeren als gevolg van omstandigheden die hem niet zijn toe te rekenen en/of die niet voor zijn risico komen, is hij niettemin gerechtigd aan opdrachtgever de vergoedingen in rekening te brengen die hij met opdrachtgever is overeengekomen voor het beschikbaar stellen van medewerkers.

6. Declaraties, betalingen en controle

6.1. Verzending en betaling van declaraties en facturen (hierna aan te duiden als 'factuur') van Van Eijck & Partners gebeuren overeenkomstig de overeenkomst die is aangegaan met de opdrachtgever. Als hierover geen afspraken zijn vastgelegd, zendt Van Eijck & Partners maandelijks een factuur aan opdrachtgever voor de werkzaamheden die gedurende die maand zijn verricht, en voor gemaakte kosten. Opdrachtgever moet de factuur voldoen overeenkomstig de betalingscondities die op de factuur zijn vermeld. Als er geen specifieke condities op de factuur worden genoemd, betaalt opdrachtgever de factuur binnen 14 dagen na de factuurdatum. Betaling gebeurt zonder aftrek, compensatie of opschorting uit welken hoofde dan ook.

6.2. Als opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn voldoet, is Van Eijck & Partners gerechtigd boven het factuurbedrag een vergoeding aan rente en administratiekosten in rekening te brengen van ten minste 1.5% per maand of gedeelte van een maand over het bedrag dat na de vervaldatum onbetaald is gebleven. De opdrachtgever is dit bedrag verschuldigd zonder dat enige ingebrekestelling is vereist.

6.3. Als opdrachtgever na ingebrekestelling de vordering niet voldoet, kan Van Eijck & Partners de incasso van de vordering uit handen geven. Als Van Eijck & Partners de vordering op de wederpartij ter incasso uit handen geeft, moet opdrachtgever naast het alsdan verschuldigde totale bedrag ook de buitengerechtelijke incassokosten voldoen van ten minste een bedrag gelijk aan 15% van het nog openstaande totale bedrag. Van Eijck & Partners hoeft hierbij niet aan te tonen dat kosten tot dat bedrag zijn gemaakt. Opdrachtgever moet dan ook alle eventuele gerechtelijke kosten voldoen.

6.4. Alle bedragen en betalingen worden vermeld respectievelijk verricht in euro's, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen. Op de declaraties worden de omzetbelasting (btw en eventuele andere heffingen van overheidswege) afzonderlijk vermeld.

6.5. Van Eijck & Partners kan zowel bij het sluiten van de overeenkomst als tussentijds nadere zekerheid verlangen als de kredietwaardigheid van opdrachtgever daartoe aanleiding geeft. Bij gebreke hiervan mag Van Eijck & Partners de overeenkomst opschorten.

6.6. De opdrachtgever kan op zijn kosten de declaraties laten controleren door een registeraccountant die in onderling overleg is benoemd.

7. Overname van personeel

7.1. De (potentiële) opdrachtgever verplicht zich om binnen twee jaar na beëindiging of ontbinding van de opdracht geen arbeids- of dienstverleningsrelatie te onderhouden of aan te gaan met (ex-)werknemers van Van Eijck & Partners, met personen die door bemiddeling van of via Van Eijck & Partners tijdelijk zijn ingehuurd en personen wier CV door Van Eijck & Partners is aangeleverd in verband met een (mogelijke) aanvraag of opdracht. Dit is alleen toegestaan na voorafgaande schriftelijke toestemming van Van Eijck & Partners en na betaling aan Van Eijck & Partners van een nader overeen te komen vergoeding. Wanneer bijvoorbeeld in verband met een (mogelijke) aanvraag, er op verzoek van enig

bedrijf wel CV's zijn aangeleverd maar er is geen opdracht verstrekt (om welke reden dan ook), dan geldt eveneens het bovengenoemde.

7.2. Bij overtreding van artikel 7.1. is opdrachtgever een direct opeisbare boete verschuldigd aan Van Eijck & Partners van € 2.500 per werknemer per dag zolang overtreding voortduurt.

8. Vertrouwelijke informatie

8.1. Van Eijck & Partners en opdrachtgever nemen elk alle redelijkerwijs noodzakelijk geachte voorzorgsmaatregelen om vertrouwelijke informatie en gegevens die ze van elkaar ontvangen, geheim te houden.

8.2. Van Eijck & Partners is gehouden ervoor te zorgen dat informatie, gegevens en meningen die aan hem zijn verstrekt bij de uitvoering van de opdracht, niet naar de bron kunnen worden herleid wanneer de opdrachtgever te kennen heeft gegeven hiertegen bezwaar te hebben.

8.3. Van Eijck & Partners is gebonden aan de richtlijnen en aanwijzingen die opdrachtgever aan hem heeft verstrekt voor de hantering van de gerubriceerde/geclassificeerde en andere gegevens en van meningen, conclusies en opvattingen, die bij de uitvoering van de opdracht ter zijner kennis zijn gekomen of zijn ontstaan. De verplichtingen die voortvloeien uit de vertrouwensrelatie tussen Van Eijck & Partners en opdrachtgever blijven onverminderd van kracht.

9. Eigendom

9.1. De opdrachtgever verkrijgt eigendom van adviezen, nota's en andere documenten die Van Eijck & Partners heeft vervaardigd bij de uitvoering van de overeenkomst, met dien verstande dat deze eigendom blijven van Van Eijck & Partners totdat alle bedragen die opdrachtgever is verschuldigd aan Van Eijck & Partners, uit welchen hoofde dan ook, geheel zijn voldaan. Opdrachtgever maakt echter modellen en technieken die zijn gebruikt voor het uitbrengen van adviezen, nota's en andere documenten pas openbaar nadat Van Eijck & Partners hiervoor schriftelijke toestemming heeft gegeven.

9.2. Intellectuele en andere eigendomsrechten, van welke aard dan ook, van hulpmiddelen voor het opstellen en uitwerken van adviezen en auditing die Van Eijck & Partners heeft ontwikkeld en/of vervaardigd voor opdrachtgever, zijn en blijven eigendom van Van Eijck & Partners.

9.3. Na beëindiging van de overeenkomst stellen opdrachtgever en Van Eijck & Partners alle documenten, boeken, bescheiden en goederen die toebehoren aan de wederpartij aan hem ter hand, met dien verstande dat de zaken die opdrachtgever aan Van Eijck & Partners heeft geleverd door Van Eijck & Partners pas aan opdrachtgever ter hand hoeven te worden gesteld nadat opdrachtgever alle vorderingen van Van Eijck & Partners uit welchen hoofde dan ook geheel heeft voldaan.

10. Aansprakelijkheid

10.1. Van Eijck & Partners heeft een inspanningsverplichting om overeengekomen werkzaamheden naar beste weten en kunnen uit te voeren, met behulp van terzake kundige adviseurs en andere medewerkers. Echter, Van Eijck & Partners heeft geen resultaatverplichting - tenzij uitdrukkelijk schriftelijk het tegendeel is bepaald.

10.2. Van Eijck & Partners is met na te noemen beperking in artikel 10.7 slechts jegens de opdrachtgever aansprakelijk voor schade of verlies ten gevolge van het niet of niet volledig of behoorlijk nakomen van de overeenkomst, of de vernietiging of onthulling van enige informatie of documenten van de opdrachtgever, wanneer deze schade of dit verlies te wijten is aan opzet of grove schuld van Van Eijck & Partners, en wanneer een deugdelijke ingebrekestelling door

opdrachtgever de overeenkomst tussentijds wordt beëindigd of de ontbinding van de overeenkomst op zijn verzoek tussentijds wordt vastgesteld. De tussentijdse beëindiging heeft geen terugwerkende kracht, en dat geldt ook voor elke ontbinding van de overeenkomst die op verzoek van opdrachtgever is vastgesteld, maar heeft tot gevolg dat nakoming van de overeenkomst niet langer verplicht is. In voorkomende gevallen is de aansprakelijkheid van Van Eijck & Partners beperkt tot de extra kosten van opdrachtgever die het directe gevolg zijn van het door een ander leveren van de diensten krachtens de onvoltooide overeenkomst, maar maximaal tot het in artikel 10.7 genoemde bedrag. Het bepaalde in de artikelen 10.3 tot en met 10.7 is onverminderd van toepassing.

10.3. Met uitzondering van het bepaalde in artikel 10.2 is Van Eijck & Partners nooit aansprakelijk voor schade die opdrachtgever lijdt, uit welken hoofde dan ook en ongeacht de wijze waarop een eventuele actie wordt ingezet. Van Eijck & Partners is niet gehouden tot vergoeding van schade wegens te late uitvoering van de werkzaamheden. Van Eijck & Partners is ook niet aansprakelijk voor de juistheid of volledigheid van inlichtingen en adviezen die worden verstrekt voordat de overeenkomst tot stand komt.

10.4. Van Eijck & Partners is evenmin aansprakelijk voor schade wanneer de opdrachtgever onjuiste, gebrekkige of onvolledige informatie of materialen verstrekt, of in het algemeen tekortschiet in zijn verantwoordelijkheden. Opdrachtgever zal Van Eijck & Partners vrijwaren in geval van aanspraken van derden. Als bij de uitvoering van de opdracht gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten, is Van Eijck & Partners niet aansprakelijk voor verminking of verlies van gegevens of verwerkingsresultaten gedurende de verzending van gegevens met behulp van telecommunicatiefaciliteiten. Van Eijck & Partners behandelt de toegangscode die opdrachtgever hem toewijst met zorg, maar is niet aansprakelijk voor misbruik ervan.

10.5. Onder geen enkele omstandigheid is Van Eijck & Partners aansprakelijk jegens de opdrachtgever of derden voor bedrijfsschade of andere indirecte schade, hoe ook veroorzaakt of waaruit ook ontstaan, waaronder schade wegens gederfde winst, gemiste besparingen of verlies. Door het verstrekken van de opdracht aan Van Eijck & Partners vrijwaart opdrachtgever Van Eijck & Partners en zijn medewerkers en vertegenwoordigers ingeval van aanspraken van derden. Hieronder vallen ook de kosten van gerechtelijke bijstand.

10.6. Als Van Eijck & Partners feitelijk niet bekend is met het bestaan van enig octrooi, auteursrecht, handelsgeheim of eigendomsrecht van derden, kan Van Eijck & Partners niet garanderen dat daar geen inbreuk op wordt gemaakt bij de uitvoering van de overeenkomst.

10.7. De totale aansprakelijkheid van Van Eijck & Partners is, ook als er sprake is van een resultaatsverplichting, nooit hoger dan een bedrag gelijk aan het laagste van de twee volgende bedragen: € 10.000 (tienduizend euro) of het bedrag gelijk aan het gemiddelde maandbedrag dat Van Eijck & Partners aan de opdrachtgever in rekening heeft gebracht over de 12 kalendermaanden die onmiddellijk voorafgaan aan het schade toebrengeende feit, of over een kortere periode als de overeenkomst alsdan mocht hebben geduurd. Op de maximale aansprakelijkheid kunnen de bedragen die Van Eijck & Partners eventueel reeds gecrediteerd heeft, in mindering worden gebracht.

11. Overmacht

11.1. Van Eijck & Partners is niet gehouden zijn verplichtingen na te komen als dit voor hem redelijkerwijs niet mogelijk is door veranderingen die buiten zijn toedoen zijn ontstaan in de bestaande omstandigheden tijdens het sluiten van de overeenkomst. De uitvoering van de overeenkomst wordt gedurende het voortduren van zodanige omstandigheden geschorst, waarbij het gestelde in artikel 5.4 van toepassing is.

12. Duur van de overeenkomst/beëindiging

12.1. De overeenkomst eindigt als de overeengekomen tijdsduur verlopen is, of als Van Eijck & Partners de overeengekomen werkzaamheden heeft voltooid. Als partijen hiervoor niets overeengekomen zijn, dan wordt de overeenkomst geacht aangegaan te zijn voor onbepaalde tijd en kan hij wederzijds alleen schriftelijk worden beëindigd. Hierbij geldt een termijn van 90 dagen.

12.2. Partijen kunnen een overeenkomst tussentijds eenzijdig beëindigen met inachtneming van een redelijke termijn en van het gestelde in de artikelen 12.3 tot en met 12.7. De opzegging gebeurt schriftelijk, met redenen omkleed en wordt verzonden per aangetekende post. Elk der partijen maakt alleen van deze opzegbevoegdheid gebruik wanneer voltooiing van de opdracht niet in redelijkheid gevergd kan worden als gevolg van feiten of omstandigheden die zich aan de invloed van opdrachtnemer of opdrachtgever onttrekken, of die hem niet te verwijten zijn.

12.3. Als het besluit tot voortijdige beëindiging is uitgegaan van Van Eijck & Partners, heeft hij aanspraak op honorering van de tot dan toe verrichte werkzaamheden.

12.4. Als het besluit is uitgegaan van de opdrachtgever, heeft Van Eijck & Partners recht op compensatie van het bezettingsverlies dat is ontstaan door de eenzijdige beëindiging. De compensatie komt boven op het honorarium dat Van Eijck & Partners toekomt wegens werkzaamheden die hij heeft verricht voor de opdrachtgever. De schadeloosstelling is redelijk maar bedraagt niet meer het gemiddelde maandhonorarium over de laatste zes maanden. Het recht op deze aanvullende schadeloosstelling vervalt wanneer de voortijdige beëindiging het gevolg is van het feit dat Van Eijck & Partners aantoonbaar en verwijtbaar in de uitvoering van de opdracht ernstig is tekortgeschoten. Bij verschil van mening over de omvang van de aanvullende schadeloosstelling wordt deze vastgesteld op verzoek van de meest gereede partij overeenkomstig het gestelde in artikel 13.2.

12.5. Indien, na overleg met Van Eijck & Partners, de mogelijkheid daartoe aanwezig blijkt, kan de opdrachtgever van Van Eijck & Partners verlangen dat hij zijn werkzaamheden zó afrondt dat ook een ander de werkzaamheden eventueel kan voortzetten. Van Eijck & Partners ontvangt voor dit werk een honorarium voor de werkelijke bestede arbeid en een vergoeding van de onkosten.

12.6. Onverminderd zijn recht op schadevergoeding, kan Van Eijck & Partners zonder ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst de overeenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen door middel van een schriftelijke kennisgeving die per aangetekende post wordt verzonden. Dit geldt wanneer:

- de opdrachtgever gedurende een termijn van 14 dagen na schriftelijke sommatie van Van Eijck & Partners in gebreke blijft;
- de opdrachtgever in strijd handelt met enige bepaling van de overeenkomst die met Van Eijck & Partners gesloten heeft, en als die handeling of een dergelijk nalaten naar het oordeel van Van Eijck & Partners onherstelbaar is;
- de opdrachtgever een aanvraag tot verlening van surséance van betaling heeft ingediend, in staat van faillissement wordt verklaard of feitelijk opgehouden is te bestaan.

12.7. Wanneer Van Eijck & Partners van het in artikel 12.6 bedoelde recht gebruik maakt, heeft hij recht op volledige schadevergoeding en op volledige betaling van de nog resterende overeengekomen vergoedingen zoals deze genoemd zijn in de overeenkomst met de opdrachtgever, ook al zouden deze termijnen nog niet of slechts gedeeltelijk zijn vervallen.

13. Slotbepalingen

13.1. Op de overeenkomst tussen Van Eijck & Partners en de opdrachtgever is het Nederlands recht van toepassing.

13.2. Alle geschillen die ontstaan naar aanleiding van of in verband met de overeenkomst tussen Van Eijck & Partners en de opdrachtgever, worden beslecht door en overeenkomstig de bepalingen van het Nederlandse Arbitrage Instituut, onverminderd het recht van partijen tot het vragen van een voorziening in kort geding.

13.3. Alle uit overeenkomsten voortvloeiende geschillen worden bij uitsluiting beslecht door de gewone rechter, waarbij de rechter te Arnhem steeds bevoegd zal zijn.

Culemborg, december 2019.