

## Algemene voorwaarden

### 1. Algemeen

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- 1.1. *Opdrachtgever*: de natuurlijke- of rechtspersoon die aan opdrachtnemer opdracht heeft gegeven tot het verrichten van werkzaamheden.
- 1.2. *Opdrachtnemer*: Zorgkompaz Consultancy (hierna te noemen ZK): eenieder die daartoe namens ZK is gemachtigd.
- 1.3. *Opdracht*: een schriftelijk of mondeling verzoek tot het verrichten van werkzaamheden zoals in 1.4 omschreven, hetzij in continuïteit, hetzij incidenteel. Een incidentele opdracht kan bevatten het verrichten van werkzaamheden gedurende een bepaalde, vooraf vastgestelde periode, dan wel een geheel van werkzaamheden om een beoogd resultaat te bewerkstelligen.
- 1.4. *Werkzaamheden*: het verrichten van diensten ten behoeve van Juiste zorg op de juiste plek en persoonlijk leiderschap, in de ruimste zin van het woord.

### 2. Toepasselijkheid algemene voorwaarden

- 2.1. Op alle door de opdrachtgever aan ZK verstrekte en door deze aanvaarde opdrachten zijn uitsluitend onderhavige algemene voorwaarden van toepassing. Door het verstrekken van een opdracht stemt opdrachtgever uitdrukkelijk in met het - bij uitsluiting van diens AV- van toepassing zijn van deze voorwaarden van ZK.

### 3. Aanbod en Overeenkomst

- 3.1. Alle offertes van Opdrachtnemer zijn vrijblijvend en hebben een geldigheidsduur van 14 dagen, tenzij in de offerte een andere geldigheidsduur is vermeld.
- 3.2. Een Overeenkomst komt pas tot stand nadat Opdrachtnemer een opdracht schriftelijk heeft bevestigd. Mondelinge Overeenkomsten en afspraken binden Opdrachtnemer niet, totdat deze door Opdrachtnemer schriftelijk zijn bevestigd.
- 3.3. De in offertes opgegeven beschrijvingen van de te verrichten Werkzaamheden zijn indicaties, waaraan Opdrachtgever geen recht kan ontlenen en welke derhalve voor Opdrachtnemer niet bindend zijn. Eventuele afwijkingen kunnen uitsluitend in geval van opzet of grove schuld van Opdrachtnemer een grond voor aansprakelijkheid vormen, onverminderd het in artikel 12 ter zake van aansprakelijkheid bepaald.

### 4. Aanvang en duur van de overeenkomst

- 4.1. De overeenkomst komt tot stand en vangt aan op het moment dat ZK schriftelijk of mondeling aan opdrachtgever heeft bevestigd de verleende opdracht te accepteren. In geval van twijfel geeft het feitelijk verrichten van werk de doorslag.
- 4.2. Het staat partijen vrij de totstandkoming van de overeenkomst met alle middelen rechtens te bewijzen.

### 5. Tussentijdse beëindiging

- 5.1. Wederzijdse instemming: Opdrachtgever en Opdrachtnemer kunnen gezamenlijk overeenkomen dat de Overeenkomst tussentijds zal eindigen en onder welke voorwaarden. De beëindiging zal niet eerder plaatsvinden dan nadat:
  - de overeenstemming tot beëindiging schriftelijk door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever is bevestigd
  - onder vermelding van alle in verband met de beëindiging overeengekomen voorwaarden en Opdrachtgever niet onverwijld bezwaar heeft gemaakt tegen de in het vorige lid genoemde bevestiging
  - alle voorwaarden die Partijen in verband met de tussentijdse beëindiging zijn overeengekomen en door Opdrachtnemer in de Schriftelijke bevestiging zijn opgenomen volledig zijn vervuld.Partijen kunnen de Overeenkomst met onmiddellijke ingang schriftelijk opzeggen, in geval van:
  - a. aanvraag door of verlening van surseance van betaling aan de andere partij;
  - b. aanvraag van faillissement door of faillietverklaring van de andere partij; of
  - c. liquidatie van de andere partij of niet tijdelijke stopzetting van de onderneming van de andere partij;
- 5.2. Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van ZK op de Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien ZK de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en Overeenkomst. ZK behoudt steeds het recht schadevergoeding te vorderen.

## **6. Gegevens ter verstrekken door opdrachtgever**

- 6.1. Opdrachtgever is gehouden alle gegevens en bescheiden, welke ZK overeenkomstig zijn oordeel redelijkerwijs nodig heeft voor het correct uitvoeren van de verleende opdracht, tijdig in de gewenste vorm en op de gewenste wijze ter beschikking van ZK te stellen. De opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aan Opdrachtnemer verstrekte informatie, ook indien deze van derden afkomstig is.

## **7. Intellectuele eigendom**

- 7.1. De opdrachtgever is niet bevoegd in het kader van de werkzaamheden opgestelde notities, brieven, berekeningen, adviezen, werkwijzen van andere geestesproducten van ZK, zonder toestemming van ZK over te dragen aan of openbaar te maken aan derden, behoudens aan personen, bedrijven of instellingen voor wie de notities, brieven en adviezen, etc. werden opgesteld.
- 7.2. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor de door de uitvoering van de Werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, onder de voorwaarde dat geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

## **8. Uitvoeren/ Overmacht**

- 8.1. ZK verplicht zich de verstrekte opdrachten naar beste weten en kunnen uit te voeren, waarbij het haar uitdrukkelijk is toegestaan - na voorafgaande kennisgeving aan opdrachtgever - bij de uitvoering van de haar opgedragen werkzaamheden, voor rekening van opdrachtgever, gebruik te maken van diensten van derden.
- 8.2. Alle door Opdrachtnemer opgegeven termijnen zijn streeftermijnen, die bij benadering zijn vastgesteld en Opdrachtnemer niet binden.
- 8.3. Indien ZK haar verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet tijdig of behoorlijk kan nakomen ten gevolge van een haar niet toerekenbare oorzaak, waaronder begrepen stagnatie in de geregelde gang van zaken binnen haar onderneming, worden die verplichtingen opgeschort tot het moment dat ZK in staat is haar verplichtingen op de overeengekomen wijze na te komen.
- 8.4. ZK is gerechtigd de Overeenkomst in fasen uit te voeren. Indien de Overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd, heeft ZK het recht om elk uitgevoerd gedeelte afzonderlijk te factureren. Indien en zolang deze factuur door de Opdrachtgever niet wordt betaald, is ZK niet verplicht tot uitvoering van de volgende fase en heeft zij het recht de Overeenkomst op te schorten.
- 8.5. Opdrachten waar een deadline aan verbonden zit, dienen binnen een redelijke periode aangeboden te worden. Het dient te allen tijde aannemelijk te zijn dat de gegeven termijnen haalbaar zijn. Beoordeling hiervan ligt geheel bij ZK.
- 8.6. ZK is niet gehouden werkzaamheden uit te voeren die in strijd zijn met de professionaliteit van ZK of een wettelijke plicht, dan wel waarbij het recht van derden mogelijkerwijze wordt geschaad.
- 8.7. Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de Overeenkomst te wijzigen of aan te vullen stelt ZK de Opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. Partijen zullen dan tijdig en in onderling overleg overgaan tot wijziging van de Overeenkomst.
- 8.8. Indien partijen overeenkomen dat de Overeenkomst wordt gewijzigd/aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. ZK zal de Opdrachtgever hierover zo spoedig mogelijk inlichten.
- 8.9. Indien de wijziging van of aanvulling op de Overeenkomst financiële, kwantitatieve en/of kwalitatieve gevolgen zal hebben, licht ZK de Opdrachtgever hierover van tevoren in.

## **9. Honorarium**

- 9.1. Werkzaamheden worden overeengekomen middels een aanneemsom, tenzij er is overeengekomen dat alle werkzaamheden uitgevoerd worden op basis van het aantal aan de werkzaamheden bestede uren, waarbij rekening gehouden wordt met de aard, de omvang en het belang van de werkzaamheden.
- 9.2. De door ZK aangegeven prijzen en tarieven zijn altijd exclusief BTW.
- 9.3. De genoemde prijzen en tarieven zijn exclusief eventuele kosten voor verzending, reis, verblijf en overige onkosten, tenzij anders overeengekomen.
- 9.4. Door ZK ten behoeve van opdrachtgever gedane voorschotten en betalingen aan derden worden geheel aan de opdrachtgever doorberekend.
- 9.5. Op de door ZK bepaalde tijdstippen wordt het honorarium eventueel vermeerderd met de onder 9.3 bedoelde bedragen, vermeerderd met omzetbelasting aan opdrachtgever in rekening gebracht.

- 9.6. Jaarlijks mag ZK de tarieven redelijkerwijs verhogen. Dit gebeurt in overleg aan het einde van een contractjaar, of aan het einde van een kalenderjaar.
- 9.7. ZK heeft voor aanvang van de werkzaamheden het recht de uitvoering van de werkzaamheden op te schorten tot op het moment dat opdrachtgever een naar redelijkheid en billijkheid bepaald voorschot voor de te verrichten werkzaamheden heeft betaald aan ZK, dan wel daarvoor zekerheid heeft gesteld.

## **10. Betaling**

- 10.1. Betaling van de in rekening gebrachte bedragen dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, zonder enige aftrek of schuldvergelijking, tenzij er schriftelijk voorafgaand aan de uitvoering een andere termijn is overeengekomen.
- 10.2. In geval van niet of niet-tijdige betaling, is de Opdrachtgever zonder ingebrekestelling van rechtswege in verzuim. De Opdrachtgever is alsdan met ingang van de datum waarop de betaling verschuldigd werd, de wettelijke rente verschuldigd tot de dag der algehele voldoening, waarbij rente over een gedeelte van de maand wordt berekend over een gehele maand, een en ander onverminderd de verdere rechten welke ZK heeft.
- 10.3. Alle kosten, zowel de gerechtelijke als de buitengerechtelijke, ontstaan ten gevolge van incassering van de vordering komen voor rekening van de opdrachtgever. De buitengerechtelijke incassokosten worden onverkort doorbelast aan opdrachtgever.
- 10.4. In geval van faillissement, surseance van betaling, liquidatie, algeheel beslag op vermogensbestanddelen, overlijden of curatele zijn de vorderingen van ZK en de verplichtingen van de Opdrachtgever jegens ZK onmiddellijk opeisbaar.

## **11. Reclamatie**

- 11.1. Een reclamatie met betrekking tot het factuurbedrag dient per aangetekend schrijven binnen 7 dagen na factuurdatum, aan ZK te worden kenbaar gemaakt.
- 11.2. Een reclamatie met betrekking tot de verrichte werkzaamheden dient per aangetekend schrijven aan ZK te worden kenbaar gemaakt binnen 7 dagen na verzenddatum van de bescheiden waarover opdrachtgever reclameert.
- 11.3. Een reclamatie met betrekking tot de verrichte werkzaamheden schort de betalingsverplichting van de opdrachtgever niet op.
- 11.4. Indien de Opdrachtgever in gebreke mocht komen in de deugdelijke nakoming van hetgeen waartoe zij jegens ZK gehouden is, dan is de Opdrachtgever aansprakelijk voor alle schade aan de zijde van ZK daardoor direct of indirect ontstaan.

## **12. Aansprakelijkheid**

- 12.1. Indien ZK aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld. Voor aanvaarde opdrachten heeft ZK een inspanningsverplichting en kan nooit gehouden worden aan en aansprakelijk zijn voor een bepaald niet behaalde resultaten. Zij is alleen aansprakelijk voor tekortkomingen in de uitvoering van de opdracht die het gevolg zijn van onzorgvuldigheid en ondeskundigheid bij het uitbrengen van adviezen en het uitvoeren van opdrachten.
- 12.2. ZK is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat ZK is uitgegaan van door of namens de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.
- 12.3. ZK is niet aansprakelijk voor schade door derden geleden, of nog door derden te lijden ten gevolge van handelingen die ten behoeve van het uitvoeren van de opdracht zijn verricht.
- 12.4. Indien ZK aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid van ZK beperkt tot maximaal het factuurbedrag, althans tot dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
- 12.5. In afwijking van het voorgaande lid van dit artikel is, bij een opdracht met een looptijd langer dan zes maanden, de aansprakelijkheid verder beperkt tot het over de laatste drie maanden verschuldigde honorariumgedeelte.
- 12.6. De aansprakelijkheid van ZK is in ieder geval steeds beperkt tot het bedrag der uitkering van zijn verzekeraar in voorkomend geval. ZK is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade.

- 12.7. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden, de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van ZK aan de overeenkomst te laten beantwoorden, voor zover deze aan ZK toegerekend kunnen worden en redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade en voor zover de Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze Algemene Voorwaarden. ZK is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde inkomsten, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
- 12.8. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden alleen indien de schade niet te wijten is aan opzet of grove schuld van ZK. De Opdrachtgever kan binnen twee maanden nadat de opdracht is afgerond schriftelijk beroep doen op een tekortkoming in de uitvoering van de opdracht.

### **13. Vrijwaring**

- 13.1. De Opdrachtgever vrijwaart ZK voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en waarvan de oorzaak aan andere dan aan ZK toerekenbaar is. Indien ZK uitdien hoofde door derden mocht worden aangesproken, dan is de Opdrachtgever gehouden ZK zowel buiten als in rechte bij te staan en onverwijld al hetgeen te doen dat van hem in dat geval verwacht mag worden. Mocht de Opdrachtgever in gebreke blijven in het nemen van adequate maatregelen, dan is ZK, zonder ingebrekestelling, gerechtigd zelf daartoe over te gaan. Alle kosten en schade aan de zijde van ZK en derden daardoor ontstaan, komen integraal voor rekening en risico van de Opdrachtgever.

### **14. Geheimhouding**

Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de 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 partij die vertrouwelijke informatie ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn.

ZK verklaart al datgene waarvan zij bij het vervullen van de opdracht kennis krijgt geheel vertrouwelijk te behandelen en niet te zullen delen met derden (tenzij dit bij wet of gerechtelijk vonnis bepaald wordt). Bij de beëindiging van deze Overeenkomst van Opdracht zullen eventuele bescheiden die in handen zijn van ZK, hetzij aan Opdrachtgever geretourneerd worden, hetzij worden vernietigd door ZK.

### **15. Eigendomsvoorbehoud**

- 15.1. Alle door ZK in het kader van de overeenkomst geleverde zoals ook ontwerpen, concepten, schetsen, tekeningen, modellen, methodieken, werkwijzen en instrumenten, software en (elektronische) bestanden, blijven eigendom van ZK totdat de Opdrachtgever alle verplichtingen uit de met ZK gesloten overeenkomst(en) deugdelijk is nagekomen.
- 15.2. Het door ZK geleverde, dat ingevolge lid 1 onder het eigendomsvoorbehoud valt, mag niet worden doorverkocht en mag nimmer als betaalmiddel worden gebruikt. De Opdrachtgever is niet bevoegd om het onder het eigendomsvoorbehoud vallende te verpanden of op enige andere wijze te bezwaren.

### **16. Toepasselijk recht en forumkeuze**

- 16.1. Op alle rechtsbetrekkingen waarbij ZK partij is, is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing, ook indien aan een verbintenis geheel of gedeeltelijk in het buitenland uitvoering wordt gegeven of indien de bij de rechtsbetrekking betrokken partij aldaar is gevestigd of woonplaats heeft.
- 16.2. De bevoegde rechter in de vestigingsplaats van ZK is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft. Niettemin heeft ZK het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.
- 16.3. In geval van geschillen die voortkomen uit deze overeenkomst of uit daarop voortbouwende overeenkomsten, zullen partijen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen het geschil in onderling overleg te beslechten.