

# Algemene Voorwaarden

## **BuroCocon Leiden**

Hoge Rijndijk 16  
2313KJ Leiden

BTW nummer NL 096305307B01  
KvK nummer 54617057

### **1. Definities**

1. In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.

BuroCocon: het bureau waarmee de overeenkomst wordt afgesloten

Opdrachtgever: de wederpartij van BuroCocon

Overeenkomst: de overeenkomst afgesloten tussen BuroCocon en opdrachtgever.

### **2. Algemeen**

1. De onderhavige voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten met BuroCocon en eveneens op overeenkomsten waarvoor door BuroCocon derden worden ingeschakeld.
2. Wijzigingen van de opdracht of algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien en voor zover deze schriftelijk door bevoegde vertegenwoordigers van beide partijen overeengekomen zijn.
3. BuroCocon zal zich inspannen om de opdracht naar beste inzicht en vermogen uit te voeren, in overeenstemming met de eisen van goed vakmanschap. Het bureau kan echter niet garanderen dat het door opdrachtgever met de opdracht nagestreefde doel of beoogde resultaat wordt bereikt.
4. BuroCocon en opdrachtgever zullen gedurende de uitvoering van de opdracht regelmatig overleg voeren over de stand van zaken en de wijze waarop de opdracht wordt uitgevoerd.
5. De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan BuroCocon 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 BuroCocon worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan BuroCocon zijn verstrekt, heeft BuroCocon 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.

### **3. Kosten**

1. Kosten van eventuele huur van audiovisuele apparatuur, van verblijf van (medewerkers van) BuroCocon in een accommodatie waar de opdracht plaatsvindt en de huur van de betreffende accommodatie zijn niet inbegrepen in de kostenraming en komen ten laste van de opdrachtgever.
2. Opdrachtgever draagt –tenzij anders afgesproken- zelf zorg voor de reservering van een eventuele accommodatie. De keuze van de accommodatie vindt plaats in overleg met BuroCocon.

#### **4. Annulering**

Met betrekking tot annulering van de overeenkomst gelden de volgende uitgangspunten:

1. Annulering door opdrachtgever kan zonder kosten tot 21 dagen voor het uitvoeren van de werkzaamheden. Reeds uitgevoerde voorbereidende werkzaamheden worden voor 100% doorberekend aan de opdrachtgever.
2. Bij annulering binnen 21 dagen tot 48 uur wordt 50% van de in de begroting genoemde kosten door de opdrachtgever vergoed.
3. Bij annulering binnen 48 uur wordt door de opdrachtgever 100% van de in de begroting genoemde kosten en honorarium vergoed.
4. De annuleringskosten van de accommodatie zijn altijd volledig voor rekening van de opdrachtgever. De opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het annuleren van de accommodatie.
5. BuroCocon behoudt steeds het recht volledige schadevergoeding te vorderen.
6. Bij annulering door BuroCocon ten gevolge van ziekte van (medewerkers van) BuroCocon geldt als uitgangspunt dat de opdracht verschoven wordt naar een andere datum. In overleg kan BuroCocon trachten zorg te dragen voor een vervangende medewerker die de opdracht op de geplande datum of data uitvoert. BuroCocon is niet aansprakelijk voor eventuele gederfde inkomsten/schade bij de opdrachtgever.
7. Als een cursus niet doorgaat of wordt geannuleerd, worden vooruitbetaalde kosten binnen 3 weken terugbetaald.
8. Bij open inschrijving voor een cursus geldt een bedenktijd van 14 dagen.

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

1. Partijen kunnen de overeenkomst voortijdig beëindigen indien de opdrachttuitvoering niet meer kan plaatshebben conform de bevestigde offerte en eventuele latere additionele opdrachtspecificaties. Dit ter beoordeling aan BuroCocon.
2. BuroCocon houdt daarbij aanspraak op de betaling van 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 worden gesteld.
3. In geval van overmacht zijn partijen niet gehouden aan enige verplichting.

#### **6. Aanpassing van de (inhoud van de) opdracht**

1. Indien zich in het kader van de opdracht omstandigheden voordoen die bij de start van de opdracht niet waren voorzien, dan zal in onderling overleg en in goede harmonie naar een oplossing worden gezocht, waaronder bijvoorbeeld aanpassing van de (inhoud van de) initiële opdracht.
2. Opdrachtgever erkent en aanvaardt dat aanpassingen van (de inhoud van) de opdracht (bijvoorbeeld wijziging in omvang, werkwijze of aanpak) de afgesproken planning kan beïnvloeden. Indien aanpassing van (de inhoud van) de opdracht het gevolg is van verzoeken of handelingen van opdrachtgever of andere omstandigheden die aan opdrachtgever zijn toe te rekenen, dan zal het bureau eventueel hieruit ontstane meerwerk op basis van haar gebruikelijke tarieven als aanvullende of separate opdracht in rekening mogen brengen.

## **7. Betaling**

1. Tenzij anders is afgesproken, worden het honorarium en de kosten maandelijks (achteraf) in rekening gebracht. Afhankelijk van de betalingsafspraken declareert BuroCocon de afgesproken dagdelen of werkzaamheden.
2. Met een dagdeel wordt bedoeld: een ochtend, middag of avond. Voor werkzaamheden die minder dan 2 uur in beslag nemen wordt in de offerte minimaal 0,5 dagdeel opgenomen.
3. Over reis- en verblijfkosten wordt bij de aanvang van de opdracht afspraken gemaakt tussen opdrachtgever en BuroCocon.
4. De opdrachtgever verplicht zich de rekening binnen 14 dagen na de declaratiedatum te betalen.
5. Indien een rekening binnen 14 dagen na de declaratiedatum niet is betaald, brengt BuroCocon de wettelijke rente in rekening zonder dat ingebrekestelling is vereist.
6. De opdrachtgever kan de declaraties laten controleren door een registeraccountant. BuroCocon zal daarbij alle medewerking verlenen. De kosten hiervoor komen voor rekening van de opdrachtgever.
7. Bezwaren tegen de hoogte van de declaraties schorten de betalingsverplichting niet op.
8. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de opdrachtgever zijn de vorderingen van BuroCocon op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.

## **8. Incassokosten**

1. Is opdrachtgever in gebreke of in verzuim met het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van opdrachtgever. Indien opdrachtgever in gebreke blijft in de tijdige voldoening van een geldsom, dan verbeurt hij een dadelijk opeisbare boete van 15% over het nog verschuldigde bedrag. Dit met een minimum van € 50,00.
2. Indien BuroCocon hogere kosten heeft gemaakt, welke redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen ook deze voor vergoeding in aanmerking.
3. De eventuele gemaakte redelijke gerechtelijke en executiekosten komen eveneens voor rekening van opdrachtgever.
4. Opdrachtgever is over de gemaakte incassokosten rente verschuldigd.

## **9. Klachten**

1. Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de opdrachtgever binnen 8 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 14 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan BuroCocon. De klacht dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat BuroCocon in staat is adequaat te reageren. BuroCocon zal een eerste reactie geven binnen 14 dagen.
2. Klachten worden vertrouwelijk behandeld.
3. Klachten worden behandeld binnen een termijn van 4 weken na melding door de opdrachtgever. Als er langere tijd nodig is om onderzoek te doen, zal de opdrachtgever hierover in kennis worden gesteld binnen 4 weken na vermelding van de klacht. Hierbij zal het uitstel worden toegelicht. Tevens zal er een indicatie worden gegeven wanneer BuroCocon uitsluitel kan geven over de klacht.

4. Indien een klacht gegrond is, zal BuroCocon 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.
5. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen werkzaamheden niet meer mogelijk of zinvol is, zal BuroCocon slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 10.
6. Als over een klacht geen overeenstemming kan worden bereikt tussen BuroCocon en de opdrachtgever, stelt BuroCocon een onafhankelijke derde ter beschikking van de opdrachtgever om beroep bij aan te tekenen. Het advies van de onafhankelijke derde is bindend voor BuroCocon. Als onafhankelijke derde is beschikbaar: Tom Leest, adviseur van Tom Leest Consultancy en Trainingen en verbonden aan De Beuk Organisatieadvies.
7. Indien er na bovenstaande klachtenprocedure geen overeenstemming wordt verricht tussen BuroCocon en de opdrachtgever, kan de opdrachtgever een beroep doen op het tuchtrecht van de Orde van organisatiekundigen en -adviseurs (Ooa). Het oordeel van de beroepsinstantie is voor BuroCocon bindend: eventuele consequenties worden door BuroCocon zo spoedig mogelijk afgehandeld.
8. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van 3 jaar bewaard.

## **10. Aansprakelijkheid**

1. BuroCocon is slechts aansprakelijk voor directe schade. Aansprakelijkheid van BuroCocon of individuele medewerkers van BuroCocon voor gevolgschade, vermogensschade of andere indirecte schade is uitdrukkelijk uitgesloten.
2. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
  - a. 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;
  - b. De eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van BuroCocon aan de overeenkomst te laten beantwoorden, tenzij deze niet aan BuroCocon toegerekend kunnen worden;
  - c. Redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden.
3. Voor schade als gevolg van wanprestatie in de uitvoering van de opdracht is BuroCocon aansprakelijk tot maximaal het bedrag dat voor de uitvoering van de opdracht is overeengekomen.
4. Indien de opdracht langer dan een halfjaar doorloopt, wordt de hiervoor bedoelde aansprakelijkheid beperkt tot een bedrag gelijk aan het totaalbedrag dat het bureau in het kader van de opdracht in de laatste zes maanden vóór het ontstaan van de schade van opdrachtgever heeft ontvangen.
5. BuroCocon is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat BuroCocon is uit gegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.
6. Indien opdrachtgever aan BuroCocon informatiedragers, elektronische bestanden of software etc. verstrekt, garandeert deze dat de informatiedragers, elektronische bestanden of software vrij zijn van virussen en defecten.

## **11. Opschorting en ontbinding**

1. BuroCocon is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, indien:
  - a. Opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet volledig nakomt.
  - b. Na het sluiten van de overeenkomst BuroCocon ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen. In geval er goede grond bestaat te vrezen dat de opdrachtgever slechts gedeeltelijk of niet behoorlijk zal nakomen, is de opschorting slechts toegelaten voor zover de tekortkoming haar rechtvaardigt.
  - c. Opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is.
2. Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van BuroCocon op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien BuroCocon de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en overeenkomst.
3. BuroCocon behoudt steeds het recht volledige schadevergoeding te vorderen.

## **12. Auteursrecht**

1. BuroCocon houdt zich de rechten en bevoegdheden voor die haar toekomen op grond van de Auteurswet.
2. Alle door BuroCocon verstrekte stukken, zoals rapporten, adviezen, overeenkomsten, tekeningen, software enz., zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de opdrachtgever en mogen niet door hem zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van BuroCocon worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden gebracht, tenzij uit de aard van de verstrekte stukken anders voortvloeit.
3. BuroCocon behoudt 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.

## **13. Vertrouwelijkheid**

1. Alle informatie die door klanten verstrekt wordt, wordt vertrouwelijk behandeld door BuroCocon en waar relevant door BuroCocon ingehuurde derden.
2. BuroCocon hanteert waar relevant de AVG voorwaarden.

## **14. Geschillen, wijziging, uitleg**

1. BuroCocon hanteert bij de uitvoering van adviesopdrachten de gedragscode van de Orde van organisatiekundigen en -adviseurs (Ooa) en conformeert zich aan het bijbehorende Tuchtrecht. De Gedragscode bevat regels en normen die adviseurs in acht behoren te nemen bij de uitoefening van hun beroep. Het Tuchtrecht omvat de wijze waarop klachten met betrekking tot de Gedragscode worden behandeld. De gedragscode en het reglement van tuchtrechtspraak zijn te downloaden op de website van de Ooa. Indien opdrachtgever van mening is dat de door het bureau ingezette organisatiekundige of -adviseur deze gedragscode niet naleeft, dan heeft opdrachtgever de mogelijkheid haar klacht voor te leggen aan een onafhankelijk tussenpersoon (i.c. Adviespraktijk G.H. Offringa te Leiden, telefoon 071-5133331).

2. Nederlands recht is van toepassing op alle geschillen samenhangende met en/of voortvloeiende uit de algemene voorwaarden en/of opdrachten of overeenkomsten waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn verklaard.
3. In geval van geschillen tussen opdrachtgever en het bureau, zullen partijen eerste trachten het geschil in der minne te schikken. Alle geschillen die niet op minnelijke wijze kunnen worden opgelost of door tussenkomst van een onafhankelijk tussenpersoon, zullen worden voorgelegd aan een daartoe bevoegde rechtbank.
4. In geval van uitleg van de inhoud en strekking van deze algemene voorwaarden, is de Nederlandse tekst daarvan steeds bepalend.
5. Van toepassing is steeds de versie zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de overeenkomst.

#### **15. Evaluatie**

1. Ieder project (begeleiding, onderzoek, training of conferentie) wordt door BuroCocon geëvalueerd. Daartoe worden bij aanvang van de activiteit evaluatie-afspraken met de opdrachtgever gemaakt.
2. De wijze waarop de evaluatie wordt uitgevoerd, wordt in overleg met de opdrachtgever vastgesteld.

#### **Algemene voorwaarden BuroCocon**

**Versie september 2019**