

### Artikel 1 Algemeen

- a. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle diensten, offertes en aanbiedingen van ZAKENWIJZER B.V., gevestigd te Ridderkerk en op alle overeenkomsten die door Partijen worden gesloten en op alle daaruit voortvloeiende verbintenissen en (rechts)handelingen, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
- b. Onder *opdrachtgever* wordt verstaan: de rechtspersoon of natuurlijke persoon welke opdrachten verstrekt aan opdrachtnemer.
- c. Onder *opdrachtnemer* wordt verstaan: ZAKENWIJZER B.V..
- d. Onder *partijen* wordt verstaan: ZAKENWIJZER B.V. en Opdrachtgever gezamenlijk.
- e. Een aan opdrachtnemer verstrekte opdracht geldt als aanvaard indien dit schriftelijk door haar aan opdrachtgever is bevestigd of wanneer zij is aangevangen met de uitvoering van de opdracht.
- f. De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op overeenkomsten met opdrachtnemer, voor de uitvoering waarvan door opdrachtnemer derden dienen te worden betrokken.
- g. Door ondertekening van enige overeenkomst met opdrachtnemer, waarin naar deze Algemene voorwaarden wordt verwezen, verklaart de Opdrachtgever een exemplaar van deze Algemene voorwaarden te hebben ontvangen, van de inhoud daarvan kennis te hebben genomen en deze te hebben aanvaard. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- h. Afwijkingen van deze Algemene voorwaarden gelden uitsluitend indien en voor zover deze uitdrukkelijk schriftelijk door opdrachtnemer zijn aanvaard en gelden slechts voor een overeenkomst waar de aanvaarding betrekking op heeft.
- i. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overige in deze algemene voorwaarden bepaalde volledig van toepassing.
- j. Indien onduidelijkheid bestaat omtrent de uitleg van één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden, of er doet zich een situatie voor die niet in deze algemene voorwaarden geregeld is, dan dient de uitleg plaats te vinden 'naar de geest' van deze bepalingen.
- k. Indien opdrachtnemer niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat opdrachtnemer in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen. Indien opdrachtnemer één of meer aan haar, op grond van deze Algemene voorwaarden toekomstige rechten niet of niet volledig heeft uitgeoefend, kan de

Opdrachtgever hieraan geen enkel recht ontlene voor de toekomst.

- l. Opdrachtnemer is gerechtigd om deze Algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Opdrachtnemer verplicht zich om tijdig voor de inwerkingtreding van de wijzigingen de Opdrachtgever hiervan schriftelijk in kennis te stellen.

### Artikel 2 Offertes en aanbiedingen

- a. Alle offertes en aanbiedingen van opdrachtnemer zijn vrijblijvend, tenzij in de offerte een termijn voor aanvaarding is gesteld. Indien geen aanvaardingstermijn is gesteld, kan aan de offerte of aanbieding op generlei wijze enig recht worden ontleend indien het product/dienst waarop de offerte of de aanbieding betrekking heeft in de tussentijd niet meer beschikbaar is.
- b. Opdrachtnemer kan niet aan zijn offertes of aanbiedingen worden gehouden indien opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de offertes of aanbiedingen, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
- c. De in een offerte of aanbieding vermelde prijzen zijn uitgedrukt in Euro en zijn exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege, eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, daaronder begrepen reis- en verblijf-, verzend- en administratiekosten, tenzij anders aangegeven.
- d. Indien de aanvaarding (al dan niet op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de offerte of de aanbieding opgenomen aanbod dan is opdrachtnemer daaraan niet gebonden.

### Artikel 3 Tarieven

- a. Opdrachtnemer berekent voor de door haar verrichte werkzaamheden de vergoeding, zoals die in haar tarieven is bepaald. Deze vergoeding is gebaseerd op een ziekteverzuim van maximaal 5% over het totale personeelsbestand van opdrachtgever. Indien het verzuim meer dan 5% van het totale personeelsbestand bedraagt, is opdrachtnemer gerechtigd een nieuwe vergoeding te berekenen.
- b. Uitgesloten van de berekening van de vergoeding zijn: arbeidsgehandicapten, WAJONG-ers, WGA-ers, oud WAO-ers en IVA-ers. Opdrachtnemer is gerechtigd voor deze uitgesloten groep een ander tarief te hanteren.
- c. Opdrachtnemer is gerechtigd haar tarieven jaarlijks naar redelijkheid aan te passen en volgt minimaal de van toepassing zijnde prijsindexering.
- d. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om voor werkzaamheden met een specialistisch karakter met de opdrachtgever een ander uurtarief overeen te komen. Voorts wordt voor moeilijk specificeerbare kosten (o.a.

- e. kopieerkosten, portokosten, faxkosten e.d.) een toeslag ter hoogte van 7% in rekening gebracht. Reiskosten en reistijd worden berekend zoals overeengekomen in de afzonderlijke overeenkomsten tussen opdrachtnemer en opdrachtgever.
- f. Te factureren kosten in relatie tot gewerkte tijd worden in tijdsblokken van (minimaal) 15 minuten berekend.
- g. Opdrachtnemer is gerechtigd te vorderen dat opdrachtgever een door haar te bepalen bedrag stort als voorschot ter dekking van de te maken kosten.

#### Artikel 4 Overeenkomst

- a. De overeenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of indien partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.
- b. Is voor de uitvoering van bepaalde werkzaamheden een termijn overeengekomen of opgegeven, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van een termijn dient de opdrachtgever opdrachtnemer derhalve schriftelijk in gebreke te stellen. Opdrachtnemer dient daarbij een redelijke termijn te worden geboden om alsnog uitvoering te geven aan de overeenkomst.
- c. Opdrachtnemer heeft het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. De toepasselijkheid van artikel 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
- d. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan opdrachtnemer 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 opdrachtnemer worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan opdrachtnemer zijn verstrekt, heeft opdrachtnemer het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de alsdan gebruikelijke tarieven aan opdrachtgever in rekening te brengen. De uitvoeringstermijn vangt niet eerder aan dan nadat de opdrachtgever de gegevens aan opdrachtnemer ter beschikking heeft gesteld. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat opdrachtnemer is uitgegaan van door opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.
- e. Indien de aard, omvang of inhoud van de overeenkomst, al dan niet op verzoek of aanwijzing van opdrachtgever, van de bevoegde instanties etcetera, wordt gewijzigd en de overeenkomst daardoor in kwalitatief en/of kwantitatief opzicht wordt gewijzigd, dan kan dit

- consequenties hebben voor hetgeen oorspronkelijk overeengekomen werd. Daardoor kan het oorspronkelijk overeengekomen bedrag worden verhoogd of verlaagd. Opdrachtnemer zal daarvan zoveel als mogelijk vooraf prijsopgaaf doen. Door een wijziging van de overeenkomst kan voorts de oorspronkelijk opgegeven termijn van uitvoering worden gewijzigd.
- f. Indien de overeenkomst wordt gewijzigd, daaronder begrepen een aanvulling, dan is opdrachtnemer gerechtigd om daaraan eerst uitvoering te geven nadat daarvoor akkoord is gegeven door de binnen opdrachtnemer bevoegde persoon en de opdrachtgever akkoord is gegaan met de voor de uitvoering opgegeven prijs en andere voorwaarden, daaronder begrepen het alsdan te bepalen tijdstip waarop daaraan uitvoering gegeven zal worden. Het niet of niet onmiddellijk uitvoeren van de gewijzigde overeenkomst levert geen wanprestatie van opdrachtnemer op en is voor opdrachtgever geen grond om de overeenkomst op te zeggen of te annuleren.
- g. Indien opdrachtgever in gebreke mocht komen in de deugdelijke nakoming van hetgeen waartoe hij jegens opdrachtnemer gehouden is, dan is opdrachtgever aansprakelijk voor alle schade aan de zijde van opdrachtnemer daardoor direct of indirect ontstaan.
- h. Indien opdrachtnemer met opdrachtgever een vast honorarium of vaste prijs overeenkomt, dan is opdrachtnemer niettemin te allen tijde gerechtigd tot verhoging van dit honorarium of deze prijs zonder dat opdrachtgever in dat geval gerechtigd is om de overeenkomst om die reden te ontbinden, voor zover de verhoging van de prijs voortvloeit uit een bevoegdheid of verplichting ingevolge de wet- of regelgeving op andere gronden die bij het aangaan van de overeenkomst redelijkerwijs niet voorzienbaar waren.

#### Artikel 5 Opschorting, ontbinding en tussentijdse opzegging

- a. Opdrachtnemer is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, indien opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt.
- b. Voorts is opdrachtnemer bevoegd de overeenkomst te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of indien er zich anderszins omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet van opdrachtnemer kan worden gevergd.
- c. Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van opdrachtnemer op opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien opdrachtnemer de nakoming van de

- verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit de wet en overeenkomst.
- d. Indien opdrachtnemer tot opschorting of ontbinding overgaat, is hij op generlei wijze gehouden tot vergoeding van schade en kosten daardoor op enigerlei wijze ontstaan.
- e. Indien de ontbinding aan opdrachtgever toerekenbaar is, is opdrachtnemer gerechtigd tot vergoeding van de schade, daaronder begrepen de kosten, daardoor direct en indirect ontstaan.
- f. Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door opdrachtnemer, zal opdrachtnemer in overleg met opdrachtgever zorg dragen voor overdracht van nog te verrichten werkzaamheden aan derden. Dit tenzij de opzegging aan opdrachtgever toerekenbaar is. Indien de overdracht van de werkzaamheden voor opdrachtnemer extra kosten met zich meebrengt, dan worden deze aan opdrachtgever in rekening gebracht. Opdrachtgever is gehouden deze kosten binnen de daarvoor genoemde termijn te voldoen, tenzij opdrachtnemer anders aangeeft.
- g. In geval van liquidatie, van (aanvraag van) surséance van betaling of faillissement, van beslaglegging - indien en voor zover het beslag niet binnen drie maanden is opgeheven - ten laste van opdrachtgever, van schuldsanering of een andere omstandigheid waardoor opdrachtgever niet langer vrijelijk over zijn vermogen kan beschikken, ingeval blijkt dat de Opdrachtgever onjuiste en/of onvolledige informatie aan opdrachtnemer heeft verstrekt; staat het opdrachtnemer vrij om de overeenkomst terstond en met directe ingang op te zeggen dan wel de order of overeenkomst te annuleren, zonder enige verplichting zijnerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling. De vorderingen van opdrachtnemer op opdrachtgever zijn in dat geval onmiddellijk opeisbaar.

#### Artikel 6 Overmacht

- a. Opdrachtnemer is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens de opdrachtgever indien hij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt.
- b. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop opdrachtnemer geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor opdrachtnemer niet in staat is zijn verplichtingen na te komen. Opdrachtnemer heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen indien de omstandigheid die (verdere) nakoming van de overeenkomst verhindert, intreedt nadat

opdrachtnemer zijn verbintenis had moeten nakomen.

- c. Opdrachtnemer kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden, dan is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.
- d. Voor zover opdrachtnemer ten tijde van het intreden van overmacht zijn verplichtingen uit de overeenkomst inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is opdrachtnemer gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren.

#### Artikel 7 Betaling en incassokosten

- a. Betaling dient steeds te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door opdrachtnemer aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd, tenzij schriftelijk anders door opdrachtnemer aangegeven. Opdrachtnemer is gerechtigd om periodiek te factureren.
- b. Indien opdrachtgever in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur, dan is de opdrachtgever van rechtswege in verzuim. Opdrachtgever is alsdan een rente verschuldigd van 1% per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is, in welk geval de wettelijke rente verschuldigd is. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat opdrachtgever in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.
- c. Opdrachtnemer heeft het recht de door opdrachtgever gedane betalingen te laten strekken, in de eerste plaats tot mindering van de kosten, vervolgens tot mindering van de opengevallen rente en tenslotte tot mindering van de hoofdsom en de lopende rente. Opdrachtnemer kan, zonder daardoor in verzuim te komen, een aanbod tot betaling weigeren, indien de opdrachtgever een andere volgorde voor de toerekening van de betaling aanwijst. Opdrachtnemer kan volledige aflossing van de hoofdsom weigeren, indien daarbij niet eveneens de opengevallen en lopende rente en incassokosten worden voldaan.
- d. Opdrachtgever is nimmer gerechtigd tot verrekening van het door hem aan opdrachtnemer verschuldigde. Bezwaren tegen de hoogte van een factuur schorten de betalingsverplichting niet op. Opdrachtgever die geen beroep toekomt op afdeling 6.5.3 (de artikelen 231 tot en met 247 boek 6 BW) is evenmin gerechtigd om de betaling van een factuur om een andere reden op te schorten.

- e. Indien opdrachtgever in gebreke of in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van opdrachtgever. Alle in redelijkheid door opdrachtnemer gemaakte kosten voor invordering van het door de Opdrachtgever verschuldigde, gerechtelijke zowel als buitengerechtelijke (waaronder begrepen de kosten van zowel interne als externe rechtsbijstand), zijn voor rekening van de Opdrachtgever en bedragen 15% over het verschuldigde bedrag, met een minimum van € 250,--. Indien opdrachtnemer echter hogere kosten ter incasso heeft gemaakt die redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen de werkelijk gemaakte kosten voor vergoeding in aanmerking. De eventuele gemaakte gerechtelijke en executiekosten zullen eveneens op opdrachtgever worden verhaald. Opdrachtgever is over de verschuldigde incassokosten eveneens rente verschuldigd.

#### Artikel 8 Aansprakelijkheid

- a. Indien opdrachtnemer aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld.
- b. Opdrachtnemer zal alle met haar overeengekomen werkzaamheden zorgvuldig verrichten met inachtneming van de specifieke deskundigheid, die van haar in de gegeven omstandigheden verwacht mag worden. Ondanks wederzijdse inspanning van Partijen kan opdrachtnemer echter nooit garanderen dat een door de Opdrachtgever gewenst en/of door opdrachtnemer verwacht resultaat bereikt zal worden. Opdrachtnemer is daarvoor dan ook niet aansprakelijk.
- c. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor meldingen naar verzekeraars. Opdrachtgever blijft immer eindverantwoordelijk.
- d. Opdrachtnemer benadrukt uitdrukkelijk dat de verzuimmanager dan wel verzuimcoach geen arts is. Medische informatie zal zich te allen tijde bevinden bij de bedrijfsarts en niet bij opdrachtnemer. Opdrachtnemer is daarvoor dan ook niet aansprakelijk.
- e. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat opdrachtnemer is uitgegaan van door of namens opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.
- f. Door opdrachtnemer wordt geen aansprakelijkheid aanvaard, behoudens voor zover de verplicht afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering in voorkomende gevallen aanspraak op een uitkering geeft.
- g. De aansprakelijkheid van opdrachtnemer is in ieder geval steeds beperkt tot het bedrag der

- uitkering van zijn verzekeraar in voorkomend geval.
- h. Opdrachtnemer is in geen geval aansprakelijk voor bedrijfsschade, gevolgschade of andere indirecte schade, waaronder begrepen schade wegens gederfde winst, gemiste besparingen, loondoorbetaling bij ziekte, verlies van gegevens of premieverhogingen van publieke en/of private Verzekeringen.
- i. Opdrachtnemer is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade. 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 opdrachtnemer aan de overeenkomst te laten beantwoorden, voor zover deze aan opdrachtnemer toegerekend kunnen worden en 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. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
- j. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van opdrachtnemer of zijn leidinggevende ondergeschikten.
- k. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade door derden geleden ten gevolge van handelingen die op uitdrukkelijk verzoek van de opdrachtgever zijn verricht.

#### Artikel 9 Vrijwaring

Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en waarvan de oorzaak aan andere dan aan opdrachtnemer toerekenbaar is. Mocht opdrachtgever in gebreke blijven in het nemen van adequate maatregelen, dan is opdrachtnemer, zonder ingebrekestelling, gerechtigd zelf daartoe over te gaan. Alle kosten en schade aan de zijde van opdrachtnemer en derden daardoor ontstaan, komen integraal voor rekening en risico van opdrachtgever.

#### Artikel 10 Intellectuele eigendom

Opdrachtnemer behoudt zich de rechten en bevoegdheden voor die hem toekomen op grond van de Auteurswet en andere intellectuele wet- en regelgeving.

**Artikel 11 Toepasselijk recht en geschillen**

- a. Op alle rechtsbetrekkingen waarbij opdrachtnemer 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 woonplaats heeft.
- b. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitgesloten.
- c. De rechter in de vestigingsplaats van opdrachtnemer is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft. Niettemin heeft opdrachtnemer het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.
- d. Opdrachtgever en opdrachtnemer zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

**Artikel 12 Vindplaats en uitleg van de algemene voorwaarden**

- a. Deze algemene voorwaarden worden door opdrachtnemer aan opdrachtgever bij iedere nieuwe opdracht ter hand gesteld. Voorts zijn deze algemene voorwaarden te allen tijde te vinden op de website van opdrachtnemer, te weten [www.zakenwijzer.nl](http://www.zakenwijzer.nl).