

Algemene voorwaarden

1. Definities

1. In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:
algemene voorwaarden: de onderhavige bepalingen;
buro: het organisatieadviesbureau Buro Flow;
opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon (dan wel rechtsopvolger) die met het buro contracteert cq. beoogt te contracteren;
opdracht: iedere overeenkomst tussen het buro en de opdrachtgever tot het leveren van producten en diensten aan opdrachtgever;
offerte: elk mondeling of schriftelijk aanbod van het buro om een opdracht met haar aan te gaan;
materialen: alle door het buro in het kader van de opdracht ontwikkelde rapporten, adviezen, resultaten, tekeningen, software, presentaties, databanken, datasets, concepten en andere objecten.
deelnemer: degene die de intentie geeft om deel te nemen, daadwerkelijk deelneemt of deelgenomen heeft aan een door of namens het buro georganiseerde training, cursus of andere vorm van opleiding, begeleiding- of adviestrajecten.

2. Toepasselijkheid Algemene Voorwaarden

1. De algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, opdrachten, werkzaamheden, overeenkomsten en rechtshandelingen, deelname aan congressen, trainingen, cursussen, andere vormen van opleiding en begeleiding van het buro ongeacht of deze samenhangen met, dan wel volgen op reeds gedane offertes, algemene aanbiedingen, (rechts)handelingen overeenkomsten en dergelijke waarbij het buro goederen en/of diensten van welke aard dan ook aan opdrachtgever dan wel deelnemer levert.
2. De toepasselijkheid van inkoop- of andere algemene voorwaarden van opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
3. Het accepteren van een offerte als bedoeld in artikel 3a lid 4 impliceert aanvaarding van de toepasselijkheid van deze voorwaarden.
4. Wijzigingen van de opdracht of de algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien en voorzover deze schriftelijk door bevoegde vertegenwoordigers van beide partijen overeengekomen zijn.

3. Totstandkoming opdracht

1. Een offerte van het buro is steeds vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders Vermeld.
2. Voor het uitbrengen van een offerte kunnen kosten in rekening worden gebracht. In voorkomend geval zal offerte eerst worden uitgebracht na ontvangst van voorafgaande, daartoe strekkende akkoordverklaring van opdrachtgever.
3. Offertes zijn gebaseerd op de informatie die door de opdrachtgever aan het buro is verstrekt. Opdrachtgever staat ervoor in dat alle voor de opzet en uitvoering van de opdracht essentiële informatie aan het buro juist is verstrekt. Het buro is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor de juistheid en de volledigheid van de door de opdrachtgever verstrekte informatie of het gebruik ervan.
4. De opdracht komt volgens het overeengekomen tarief tot stand na schriftelijke aanvaarding door de opdrachtgever van de door het buro uitgebrachte offerte. Indien de offerte niet op enigerlei wijze door de opdrachtgever wordt bevestigd en het buro toch tot uitvoering van de opdracht overgaat met instemming van de opdrachtgever dan zal de inhoud van de offerte als tussen partijen overeengekomen gelden.
5. Het buro heeft het recht om derden in te schakelen bij de uitvoering van de opdracht.
6. Opdrachtgever heeft het recht om tot 14 dagen na ontvangst van de schriftelijke

opdrachtbevestiging de opdracht zonder opgaaf van reden te annuleren.

Totstandkoming overeenkomst training danwel persoonlijk begeleidingstraject

1. De overeenkomst tussen het buro en deelnemer komt tot stand door middel van het ondertekenen en insturen (via mail of post) van het hiertoe bestemde inschrijfformulier en acceptatie van het buro. Acceptatie door het buro wordt binnen 14 dagen na ontvangst schriftelijk bevestigd. Door inschrijving gaat de deelnemer akkoord met de inschrijving van de training/ begeleidings- of adviestraject en aanvaardt de deelnemer deze leveringsvoorwaarden.
2. Bij overtekening van een training wordt men geplaatst op een wachtlijst op volgorde van binnenkomst van de aanmelding. De deelnemer wordt hierover in kennis gesteld. Afhankelijk van de omvang van de wachtlijst zal het buro een herhaling proberen in te plannen.

4. Rechten en verplichtingen van het buro

1. Het buro zal zich inspannen om de opdracht naar beste inzicht en vermogen uit te voeren. Het buro kan echter niet garanderen dat het door opdrachtgever met de opdracht nagestreefde doel of beoogde resultaat wordt bereikt.
2. Het buro en de opdrachtgever zullen gedurende de uitvoering van de opdracht regelmatig overleg voeren over de stand van zaken en de wijze waarop de opdracht wordt uitgevoerd.
3. Indien bij de aanvaarding en de uitvoering van de opdracht zich feiten of omstandigheden voordoen die de voortgang van de opdracht of het resultaat daarvan negatief (kunnen) beïnvloeden, zullen het buro en de opdrachtgever elkaar hiervan zo spoedig mogelijk in kennis stellen.
4. Indien de voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijke informatie afkomstig van de opdrachtgever, niet tijdig of niet in overeenstemming met de afspraken ter beschikking van het buro staat of indien de opdrachtgever op andere wijze niet aan haar verplichtingen voldoet, heeft het buro het recht de uitvoering van de opdracht op te schorten en om de daardoor ontstane kosten volgende gebruikelijke tarieven aan opdrachtgever in rekening te brengen.
5. Het buro heeft het recht om door haar ingezette adviseur (s) of medewerker (s) te vervangen. Het buro zal zich inspannen om (een) vervanger(s) in te zetten van hetzelfde niveau om de continuïteit en kwaliteit van de opdracht zoveel mogelijk te waarborgen. Een wijziging van het projectteam kan ook op verzoek van opdrachtgever plaatsvinden, met dien verstande dat het buro hiertoe de uiteindelijke beslissingsbevoegdheid behoudt.

5. Rechten en verplichtingen opdrachtgever

1. De opdrachtgever zorgt ervoor dat:
 - * Het buro tijdig bezit krijgt van alle nuttige en noodzakelijke informatie, documenten en gegevens die het buro voor het uitvoeren van de opdracht nodig heeft;
 - * Alle voor de opdracht relevante en noodzakelijke feiten en omstandigheden, onder meer ontstaan door wijzigingen in het beleid en/of de organisatie van de opdrachtgever en wijzigingen in de directe (markt)omgeving, zo spoedig mogelijk aan het buro worden gemeld, zodat het buro daar in de uitvoering van de opdracht op behoorlijke wijze rekening mee kan houden;
 - * De bij de uitvoering van de opdracht betrokken medewerkers van opdrachtgever in voldoende mate beschikbaar en inzetbaar zijn;
 - * De adviseur(s) of medewerker(s) van het buro, tenzij expliciet anders overeengekomen, op eerste verzoek kosteloos heeft in eerste instantie kosteloos een parkeerplek, een eigen werkplek, voorzien van goed-werkende telecommunicatievoorziening (zoals wificode of internetaansluiting), en een gespreksruimte bij opdrachtgever krijgen.

2. Opdrachtgever zal het buro vrijwaren voor aanspraken van derden (adviseurs en medewerkers van het buro daaronder begrepen) die in verband met de uitvoering van de opdracht schade lijden welke het gevolg is van handelen of het nalaten van de opdrachtgever of van onveilige situaties in diens bedrijf of organisaties.
 3. Opdrachtgever zal het buro en de door haar ingeschakelde adviseurs en medewerkers vrijwaren van en schadeloos stellen voor alle mogelijke vorderingen, hoe ook genaamd en op welk standpunt ook gebaseerd, van de Belastingdienst en/of Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) tot inhouding en/of afdracht van belastingen en/of sociale premies, inclusief de daarop vallende rente en eventuele administratieve boetes, in verband met de door het buro en de door haar ingeschakelde adviseurs en medewerkers verrichte werkzaamheden.
6. Aanpassing van de inhoud van de opdracht
1. Indien 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 buro het eventueel hieruit ontstane meerwerk op basis van haar gebruikelijke tarieven als aanvullende of separate opdracht in rekening mogen brengen.
7. Vertrouwelijkheid
1. Beide partijen zorgen ervoor dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet, dient te weten of redelijkerwijs geacht kan worden te behoren te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven, tenzij een wettelijke plicht openbaring van die gegevens gebiedt. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk behandeld indien deze door een der partijen als zodanig zijn aangeduid. Opdrachtgever zal, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van het buro aan derden geen mededelingen doen over de aanpak, werkwijze en materialen van het buro.
 2. Het buro garandeert een vertrouwelijke behandeling van alle verkregen informatie van de opdrachtgever en de deelnemer van de training alsook de gedurende de begeleidingstrajecten.
8. Duur en beëindiging van de opdracht
1. De opdracht wordt aangegaan voor de duur daarvan en zal daarom van rechtswege eindigen wanneer de opdracht is afgerond.
 2. Opdrachtgever erkent dat de duur en de planning van de opdracht kunnen worden beïnvloed door allerlei onvoorziene factoren, waaronder begrepen maar niet beperkt tot de kwaliteit van de door opdrachtgever in het kader van de opdracht verstrekte informatie en de (mate van) beschikbaarheid en inzet van de bij de opdracht betrokken medewerkers van opdrachtgever.
 3. Het buro zal zich inspannen om de opdracht binnen de afgesproken planning uit te voeren. Deze planning en de daarin opgenomen (deel-)termijnen kunnen echter nooit als fatale termijnen worden aangemerkt. Behoudens in geval van opzet of grove nalatigheid of causaal toerekenbare schuld van het buro, geeft

overschrijding van de planning en de daarin opgenomen (deel-)termijnen aan opdrachtgever niet het recht om tot gehele of gedeeltelijke ontbinding of opzegging van de opdracht over te gaan, noch het recht op vergoeding van enige door opdrachtgever diens gevolge geleden schade.

4. Partijen hebben beide het recht de opdracht tussentijds schriftelijk op te zeggen, met een opzegtermijn van één (1) kalendermaand, indien en voorzover één van hen daarbij aantoonbaar dat uitvoering van de oorspronkelijk overeengekomen opdracht en eventuele aanvullende opdrachten vanwege gewichtige redenen aanzienlijk bemoeilijkt of onmogelijk wordt en de voltooiing van de opdracht in redelijkheid niet gevergd kan worden.
5. Opdrachtgever zal in geval van beëindiging van de opdracht om welke reden dan ook, alle tot dan toe in het kader van de opdracht verrichte werkzaamheden door het bureau of door het bureau ingeschakelde derden tijdig en volledig vergoeden. Alle reeds aan opdrachtgever verstuurd facturen, blijven onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de beëindiging direct opeisbaar.
6. Ieder partij is gerechtigd de opdracht, met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, indien ten aanzien van de andere partij a) een verzoek tot faillissement is ingediend b) surseance van betaling is aangevraagd c) liquidatie of staking van de onderneming plaats heeft of d) op een omvangrijk deel van het vermogen van de ander partij beslag gelegd wordt. Het bureau is in geval van ontbinding tegenover opdrachtgever nimmer tot enige restitutie van al ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden.

9. Tarieven en kosten

1. De uitgevoerde werkzaamheden en diensten van het bureau worden, tenzij anders schriftelijk overeengekomen, op basis van bestede tijd en gemaakte kosten aan opdrachtgever in rekening gebracht. Tenzij een andersluidende schriftelijke regeling is overeengekomen, zendt het bureau eenmaal per twee weken een (voorschot-)factuur. In geval van levering van zaken wordt bij of na levering daarvan een factuur verzonden. Het bureau maakt een eigendomsvoorbehoud met betrekking tot geleverde zaken totdat de betreffende facturen volledig zijn betaald.
2. In de tarieven van het bureau en de daarop gebaseerde kostenramingen zijn alle kosten begrepen zoals normale bureauekosten en reis- en verblijfskosten. De kosten van eventuele buitenlandse reizen en grote oplage van materialen (meer dan tussen partijen overeengekomen) worden afzonderlijk aan opdrachtgever in rekening gebracht. voor producten zijn geldende prijslijsten cq geoffreerde prijzen van toepassing. De kosten van derden die het bureau ten behoeve van de opdracht moet maken, worden aan opdrachtgever doorberekend tegen overlegging van nota's.
3. Betaling vindt altijd plaats zonder aftrek, verrekening of opschorting uit welke hoofde dan ook.
4. Alle prijzen en tarieven zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd. Tussentijdse veranderingen die het bureau noodzakelijk tot tariefs- of prijsaanpassing, worden in voorkomend geval doorberekend aan opdrachtgever.
5. De kosten voor de trainingen die het bureau buiten de opdrachten verzorgd zijn tevens exclusief omzetbelasting (BTW). Wel zijn de kosten voor cursus-materiaal, eventuele consumpties en andere kosten inbegrepen in de kosten van de training.
6. De kosten voor de begeleidings- & adviestrajecten zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd..

10. Betaling

1. Opdrachtgever dient alle facturen afkomstig van het buro binnen 15 dagen na factuurdatum te voldoen op het door het buro aangegeven rekeningnummer.
2. Indien opdrachtgever/ deelnemer de verschuldigde bedragen niet tijdig of volledig niet betaalt, is opdrachtgever, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, in verzuim en over het openstaande bedrag handelsrente verschuldigd. Indien opdrachtgever ook na aanmaning nalatig blijft de vordering te voldoen kan het buro de vordering uit handen geven, in welk geval de opdrachtgever naar het verschuldigde bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder kosten berekend door externe deskundigen naar de in rechte vastgestelde kosten.
3. Het buro heeft het recht alvorens verplichtingen van zijn kant na te komen, volledige betaling en/of afdoende zekerheid voor de nakoming door de opdrachtgever te verlangen wanneer naar het oordeel van het buro aannemelijk is dat opdrachtgever haar verplichtingen niet tijdig of niet volledig zal (kunnen) nakomen.
4. De betalingstermijn voor de deelnemer van een training/cursus is binnen 15 dagen na factuurdatum, te voldoen op het door het buro aangegeven rekeningnummer.

11. Annulering, vervanging en uitsluiting

1. Na aanmelding van de training/cursus heeft de deelnemer het recht om, zonder opgave van redenen, de overeenkomst binnen 14 dagen te ontbinden. Tevens heeft de deelnemer de mogelijkheid om tot vier (4) weken voor aanvang van de training/cursus kosteloos schriftelijk te annuleren in welk geval de deelnemer recht heeft op terugbetaling van het volledig aan het buro betaalde bedrag. Indien de deelnemer tussen vier (4) en twee (2) weken voor aanvang annuleert is 50% van het totale deelnameprijs verschuldigd. Indien binnen twee (2) weken voor aanvang wordt geannuleerd is het volledige bedrag voor deelname aan de training/cursus verschuldigd. Ook ingeval de deelnemer de training/cursus tussentijds beëindigt of anderszins niet deelneemt is het volledige deelnamebedrag verschuldigd.
2. Indien het aantal deelnemers onder het door het buro gestelde minimum aantal ligt, is het buro gerechtigd de training/cursus af te gelasten. De inmiddels betaalde kosten voor deelname aan de training/cursus zullen dan door het buro aan de deelnemer worden gerestitueerd.
3. De deelnemer kan in zijn plaats bij verhindering voor een passende vervanger zorgdragen, mits de vervanging aan het buro voor aanvangsdatum van de training/cursus wordt medegedeeld.
4. Het buro heeft het recht, onder opgave van redenen, de deelnemer voor aanvang van de training/cursus uit te sluiten, in welk geval de deelnemer recht heeft op terugbetaling van het volledige door deze aan het buro betaalde bedrag.

12. Aansprakelijkheid

1. Het buro en de door haar ingeschakelde adviseurs en medewerkers aanvaarden aansprakelijkheid uitsluitende voor schade geleden door opdrachtgever doe het rechtstreekse gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de opdracht. De hiervoor bedoelde contractuele aansprakelijkheid van het buro en de aansprakelijkheid uit ander hoofde, is in alle gevallen beperkt tot de hoogte van het bedrag dat het buro voor haar werkzaamheden in het kader van de opdracht heeft ontvangen van opdrachtgever. Indien de opdracht langer dan een half jaar doorloopt, wordt de hiervoor bedoelde aansprakelijkheid beperkt tot een bedrag gelijk aan het totaalbedrag dat het buro in het kader van de opdracht in de laatste zes maanden vóór het ontstaan van de schade van opdrachtgever heeft ontvangen.
2. Het buro en de door haar ingeschakelde adviseurs en medewerkers sluiten elke aansprakelijkheid uit voor schade doe de opdrachtgever of enige derde lijdt ten

gevolgde van toepassing of het gebruik van materialen en/of de resultaten van de werkzaamheden. Opdrachtgever vrijwaart het buro en de door het buro ingeschakelde adviseurs, medewerkers en derden voor alle in dit artikel bedoelde schade.

3. Eventuele aansprakelijkheid van het buro vanwege toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst, ontstaat dan en slechts dan als opdrachtgever het buro onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, tellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en het buro ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten die het buro in staat stelt adequaat te reageren.
4. Het buro sluit elke aansprakelijkheid uit voor gevolgschade, bedrijfsschade of indirecte schade van de opdrachtgever, die het gevolg is van niet, of niet tijdig presteren, of niet deugdelijk presteren door het buro.
5. De in dit artikel 11 opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid zijn niet van toepassing indien en voorzover sprake is van opzet en/of grove schuld van het buro of haar leidinggevend management.
6. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat de opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij het buro meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen het buro vervalt door verloop van zes (6) kalendermaanden na voltooiing van der opdracht.
7. Het buro doet er alles aan een goede kwaliteit van de trainingen/cursussen te waarborgen en beperkt haar aansprakelijkheid voor schade die voortvloeit uit of samenhangt met de werkzaamheden van haar medewerkers tot maximaal het bedrag dat het buro aan de deelnemer heeft gefactureerd.

13. Intellectuele eigendom

1. Tenzij het buro en de opdrachtgever schriftelijk uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen, is en blijft het buro volledig en exclusief rechthebbende ten aanzien van de (intellectuele) eigendomsrechten (waaronder begrepen maar niet beperkt tot: auteursrechten, persoonlijkheidsrechten, modelrechten en databankrechten) die rusten op de materialen.
2. Het buro verleent aan opdrachtgever het recht om materialen uitsluitende binnen en ten behoeve van haar eigen organisatie te gebruiken, doch slechts nadat opdrachtgever aan al haar (betalings-)verplichtingen uit hoofde van de opdracht heeft voldaan.
3. Zonder vooral schriftelijke toestemming van het buro is het opdrachtgever niet toegestaan a) de materialen ter inzage te geven, openbaar te maken of te verveelvoudigen op welke wijze dan ook buiten de kring van personen die, binnen het kader van de opdracht, behoren tot rechtstreeks bij de opdracht betrokken medewerkers; of b) de materialen (geheel of gedeeltelijk) te (doen) gebruiken door het instellen van juridische claims, het voeren van gerechtelijke procedures, of voor reclame- of wervingsdoeleinden aan te wenden.
7. Alle rechten op intellectuele eigendom op door het buro verstrekte lesmateriaal inclusief software zijn voorbehouden. Het is niet toegestaan zonder voorafgaande toestemming van het buro documentatie en materialen of deel daarvan te verveelvoudigen, openbaar te maken of te bewerken.

14. Slotbepalingen

1. Indien één van de partijen wordt getroffen door een situatie van overmacht in de zin van artikel 6:74 van het Burgerlijk Wetboek, dan zal de partij daarvan onmiddellijk mededeling doen aan de ander partij. Partijen zullen vervolgens in

overleg tot een redelijke oplossing trachten te komen. Indien de overmacht-situatie langer dan drie (3) maanden voortduurt, hebben beide partijen het recht de overeenkomst door middel van schriftelijke kennisgeving te beëindigen. Wat al als gevolg van de opdracht gepresenteerd is, wordt in geval van overmacht naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

15. Toepasselijkheid recht en geschillenrecht

1. 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.
2. In geval van geschillen tussen opdrachtgever en buro, zullen partijen eerst trachten het geschil in der minne te schikken. Alle geschillen die niet op minnelijke wijze kunnen worden opgelost zullen uitsluitend worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Utrecht.