

ALGEMENE VOORWAARDEN

Artikel 1 Definities

1. **Algemene Voorwaarden:** deze algemene voorwaarden.
2. **Diensten:** werkzaamheden die door Opdrachtnemer worden verricht.
3. **Opdrachtgever:** iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die aan Opdrachtnemer opdracht geeft tot het verrichten van Diensten.
4. **Opdrachtnemer:** SORCE, kantoorhoudende aan de Boerderijenboulevard 10, 3829 DN Hooglanderveen, KvK 32109317.
5. **Overeenkomst:** de overeenkomst van opdracht tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer op grond waarvan Opdrachtnemer diensten verleent, alsmede iedere wijziging, aanvulling of (stilzwijgende) verlenging van de Overeenkomst.

Artikel 2. Toepasselijkheid

1. De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes en opdrachtbevestigingen van Opdrachtnemer alsmede op iedere Overeenkomst.
2. Toepasselijkheid van algemene (inkoop)voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
3. Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig als ze schriftelijk zijn overeengekomen.
4. Van toepassing is steeds de laatst gedeponeerde versie van de algemene voorwaarden. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor deze algemene voorwaarden te wijzigen of aan te vullen. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van al gesloten Overeenkomsten met inachtneming van een termijn van dertig (30) dagen na schriftelijke bekendmaking. Indien de Opdrachtgever niet wenst in te stemmen met deze wijzigingen, heeft deze het recht de Overeenkomst op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van tien (10) dagen tegen de datum waarop de wijzigingen in werking treden.
5. Indien een bepaling in de Overeenkomst afwijkt van de Algemene Voorwaarden, heeft hetgeen in de Overeenkomst is bepaald voorrang.

Artikel 3. Totstandkoming Overeenkomst

1. Overeenkomsten komen tot stand na een schriftelijke bevestiging van de opdracht door Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever.

2. Alle offertes zijn vrijblijvend, tenzij dit in de offerte schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven. Offertes zijn geldig gedurende een periode van 30 dagen, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld.
3. Offertes van Opdrachtnemer zijn gebaseerd op de informatie die ten tijde van het uitbrengen door Opdrachtgever is verstrekt. Opdrachtgever zal daarbij naar beste weten alle essentiële informatie die nodig is voor de uitvoering van de opdracht verstrekken.
4. Opdrachtnemer kan niet aan haar 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.

Artikel 4. Opdracht

1. Op de Overeenkomst zijn de artikelen 7:400-413 BW van toepassing, voor zover daar in de Overeenkomst of deze Algemene Voorwaarden niet vanaf wordt geweken.
2. Opdrachtnemer zal zich naar beste weten en kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, terzake afgaand op informatie en documentatie welke de Opdrachtgever haar verschaft dan wel doet verschaffen.
3. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens waarvan Opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de opdracht, tijdig in de gewenste vorm en op de gewenste wijze aan Opdrachtnemer ter beschikking worden gesteld. Indien de voor de uitvoering van de opdracht benodigde gegevens niet tijdig in de gewenste vorm en op de gewenste wijze ter beschikking zijn gesteld, heeft Opdrachtnemer het recht de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten en de uit de vertraging voortvloeiende kosten volgens de gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.
4. Opdrachtnemer is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening wijzigen of aanvullen; indien echter dergelijke aanwijzingen worden opgevolgd, vindt wijziging van de Overeenkomst plaats zoals omschreven in artikel 7 van deze algemene voorwaarden.
5. Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken en partijen voornemens zijn om met betrekking tot extra werkzaamheden of prestaties een afzonderlijke overeenkomst te sluiten, zal Opdrachtnemer de Opdrachtgever tevoren schriftelijk informeren over de financiële consequenties van die extra werkzaamheden of prestaties.
6. Alle werkzaamheden van Opdrachtnemer worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

Artikel 5. Honorarium en onkosten

1. Het honorarium van Opdrachtnemer wordt berekend op basis van een tevoren overeengekomen uurtarief of een vast bedrag, vermeerderd met btw. Opdrachtnemer en Opdrachtgever maken afspraken over de te verrichten werkzaamheden en de in rekening te brengen tijd.
2. Opdrachtnemer mag - zonder voorafgaande schriftelijke mededeling - per 1 januari van ieder kalenderjaar het in de Overeenkomst overeengekomen tarief verhogen met maximaal het door het CBS verstrekte percentage van de inflatie in het voorgaande jaar.
3. Alle prijzen zijn exclusief reis-, verblijf- en materiaalkosten, tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk is overeengekomen.
4. Indien een afspraak minder dan 48 uur (twee werkdagen) van tevoren wordt afgezegd, worden daarvoor kosten in rekening gebracht voor de duur van twee uur.
5. Indien een afspraak minder dan 7 dagen voor de eerste afspraak in een traject op grond van een vast overeengekomen bedrag wordt afgezegd, is 50% hiervan verschuldigd. Bij afzegging van een opvolgende afspraak wordt het volledige overeengekomen bedrag in rekening gebracht.
6. De hoogte en de verschuldigdheid van het honorarium is niet afhankelijk van het met de uitvoering van de Overeenkomst behaalde resultaat.
7. Kosten van adviseurs van Opdrachtgever komen voor rekening van Opdrachtgever.

Artikel 6. Betaling

1. Opdrachtnemer zal het honorarium maandelijks, dan wel na afloop van de opdracht, in rekening brengen door middel van een gespecificeerde factuur.
2. De betalingstermijn is 30 dagen na factuurdatum, zonder recht van verrekening of opschorting aan de zijde van Opdrachtgever. Bij gebreke van tijdige betaling zal Opdrachtgever van rechtswege in verzuim zijn.
3. Indien Opdrachtgever in verzuim is, is Opdrachtgever wettelijke rente verschuldigd over het openstaande bedrag alsmede de buitengerechtigde (incasso)kosten. Deze kosten bedragen 15% van het openstaande bedrag met een minimum van € 75,00.
4. Indien Opdrachtgever in verzuim is, is Opdrachtnemer gerechtigd haar werkzaamheden op te schorten.
5. Bezwaren tegen de hoogte van een factuur schorten de betalingsverplichting niet op.

Artikel 7. Wijziging van de Overeenkomst

1. Wijzigingen van de Overeenkomst of aanvullingen daarop zijn slechts geldig voor zover deze schriftelijk zijn overeengekomen.

2. Indien de wijziging van de Overeenkomst of de aanvulling daarop leidt tot meerwerk zal Opdrachtnemer naar beste vermogen een begroting van de meerkosten verstrekken. Opdrachtgever beslist tijdig over de voorgelegde meerkosten, in ieder geval voordat de wijziging van de Overeenkomst wordt geëffectueerd. Indien de wijziging van de opdracht noopt tot aanpassing van de overeengekomen termijnen , bespreekt Opdrachtnemer dit met Opdrachtgever en geldt de nieuwe termijn.

Artikel 8. Inzet van medewerkers en partners

1. Opdrachtnemer kan naast de medewerker of partner die ten behoeve van de opdracht is ingezet, andere medewerkers of partners inzetten indien de specifieke expertise van deze medewerker een meerwaarde heeft bij de uitvoering van de opdracht en/of er extra capaciteit nodig is in verband met de omvang van de opdracht en de beschikbare tijdsperiode.
2. Opdrachtnemer is in overleg met Opdrachtgever gerechtigd om medewerkers en partners die voor de uitvoering van de opdracht zijn ingezet te vervangen door andere medewerkers of partners.
3. Opdrachtnemer staat ervoor in, dat de deskundigheid van de medewerkers of partners die ter vervanging worden ingezet van een kwalitatief gelijk niveau zijn als het niveau van de medewerker die wordt vervangen. Partijen kunnen in overleg hiervan afwijken.

Artikel 9. Tussentijdse beëindiging door Opdrachtnemer

1. In afwijking van artikel 7:408 lid 2 BW van het Burgerlijk Wetboek kan Opdrachtnemer te allen tijde besluiten de Overeenkomst te beëindigen, zonder schadeloos te zijn.
2. Onverminderd de wettelijke ontbindingsmogelijkheden kan Opdrachtnemer de Overeenkomst met onmiddellijke ingang ontbinden, onverminderd haar recht op schadevergoeding, indien: (a) Opdrachtgever (voorlopige) surseance van betaling heeft aangevraagd, (b) het faillissement van Opdrachtgever is aangevraagd, (c) er beslag is gelegd onder Opdrachtgever en dit beslag niet binnen veertien dagen is opgeheven en/of (d) Opdrachtnemer gegronde vrees heeft dat Opdrachtgever zijn betalingsverplichtingen niet zal voldoen.
3. Het honorarium voor werkzaamheden die zijn verricht vóór de ontbinding blijven verschuldigd. Reeds gefactureerde bedragen zijn direct en volledig opeisbaar.
4. Opdrachtnemer is nimmer tot schadevergoeding gehouden bij tussentijdse beëindiging van de Overeenkomst.

Artikel 10. Aansprakelijkheid en vrijwaring

1. Opdrachtnemer is verplicht zich ervoor in te spannen, dat naar beste weten en kunnen met inachtneming van de zorgvuldigheid, deskundigheid en het vakmanschap, waarop in de gegeven Overeenkomst gerekend mocht worden, uitvoering wordt gegeven aan de Overeenkomst.
2. Opdrachtnemer geeft geen enkele garantie van welke aard ook met betrekking tot de effecten van de werkzaamheden uit hoofde van de Overeenkomst en is niet aansprakelijk voor de uitkomsten van de door haar gegeven analyse(s) en adviezen dan wel voor enige gevolgtrekking of beslissing die op basis van de gegeven analyse(s), adviezen en werkzaamheden plaatsvindt.
3. Opdrachtnemer is slechts aansprakelijk als er sprake is van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst.
4. Opdrachtnemer is slechts aansprakelijk jegens Opdrachtgever voor haar eigen handelen en nalaten. Zij is nimmer aansprakelijk voor het handelen of nalaten van anderen. De totale aansprakelijkheid van Opdrachtnemer wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst is beperkt tot de uitkering die in het desbetreffende geval plaatsvindt op grond van haar beroeps- of bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering, vermeerderd met het eigen risico onder die verzekering. Indien op grond van de beroeps- of bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering geen dekking wordt verleend, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot vergoeding van directe vermogensschade van Opdrachtgever en tot het bedrag van het honorarium, exclusief BTW, dat Opdrachtnemer voor de uitvoering van de Overeenkomst heeft ontvangen met een maximum van € 5.000,00 (zegge: vijfduizend euro). Bij Overeenkomsten met een looptijd langer dan zes maanden is de aansprakelijkheid beperkt tot het honorarium, exclusief BTW, dat Opdrachtnemer over maximaal zes maanden direct voorafgaande aan de schadeveroorzakende gebeurtenis heeft ontvangen.
5. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor de inhoud van de door Opdrachtgevers zelf af te sluiten vaststellingsovereenkomst en de eventueel hieruit voortvloeiende schade voor Opdrachtgever en/of derden.
6. Opdrachtnemer is indien er sprake is van aansprakelijkheid, uitsluitend aansprakelijk voor directe schade. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
 - a) redelijke kosten die Opdrachtgever heeft gemaakt om de prestatie van Opdrachtnemer aan de Overeenkomst te laten beantwoorden;
 - b) redelijke kosten die Opdrachtgever heeft gemaakt, ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de directe schade;
 - c) redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade.

Voor andere directe, indirecte en/of gevolgschade (inclusief maar niet beperkt tot gederfde winst, bedrijfsstagnatiekosten, verlies van relaties, schade o.a. voortvloeiende uit enige vertraging, verlies van gegevens, goodwill, overschrijding van een leveringstermijn en/of geconstateerde gebreken) dan door Opdrachtgever geleden directe vermogensschade, is Opdrachtnemer niet aansprakelijk.

7. Bovengenoemde beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van Opdrachtnemer.
8. Iedere vordering tot schadevergoeding vervalt in ieder geval na verloop van één jaar nadat de schadeveroorzakende gebeurtenis heeft plaatsgevonden of nadat Opdrachtgever daarvan redelijkerwijze kennis heeft kunnen nemen. Elke aansprakelijkheid van Opdrachtnemer verjaart in ieder geval door verloop van twee (2) jaren na beëindiging van de Overeenkomst.
9. Een reeks van schadeveroorzakende gebeurtenissen die met elkaar verband houden of uit elkaar voortvloeien geldt als één gebeurtenis.
10. Tenzij er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever Opdrachtnemer tegen aanspraken van derden en zal Opdrachtgever Opdrachtnemer schadeloosstellen voor alle vorderingen die een derde op enig moment jegens Opdrachtnemer mocht instellen en die verband houden met een handelen of nalaten van Opdrachtnemer uit hoofde van de Overeenkomst.

Artikel 11. Geheimhouding

1. Alle door Opdrachtnemer verkregen informatie van of over Opdrachtgever of diens organisatie(s) zal door Opdrachtnemer vertrouwelijk worden behandeld, behalve in de gevallen genoemd onder artikel 7.6 van het MfN Reglement 2008 (betreffende informatie over: strafrechtelijke gedragingen waarvoor een wettelijke meldplicht of een wettelijk meldrecht bestaat; informatie omtrent de dreiging van een misdrijf; een klacht-, tucht- of aansprakelijkheidsprocedure tegen de mediator; of een verzoek van de Certificerende Instelling - die zich schriftelijk verbindt tot geheimhouding - om geanonimiseerde informatie omtrent de praktijkvoering).
2. Voor zover Opdrachtnemer uit hoofde van de Overeenkomst of van toepassing zijnde gedragsregels een geheimhoudingsplicht heeft komt deze geheimhoudingsplicht te vervallen indien de informatie openbaar wordt gemaakt op grond van een wettelijke plicht en/of de informatie richting haar beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar verstrekt dient te worden indien Opdrachtnemer een beroep doet op haar beroepsaansprakelijkheidsverzekering in verband met een aansprakelijkstelling.
3. De in dit artikel beschreven geheimhoudingsplicht geldt voor de duur van de Overeenkomst tussen partijen en blijft onverkort gelden na het eindigen van deze Overeenkomst. Partijen zullen – voor zover er sprake is van verwerking van persoonsgegevens in de zin van de Wbp en alleen

voor zover dit van toepassing is op de Overeenkomst – separate overeenkomsten met elkaar aangaan om de vertrouwelijkheid en bescherming van de gegevens te waarborgen.

Artikel 12. Intellectueel eigendom

De rechten van intellectueel eigendom op al het kader van de rechtsbetrekking aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde materiaal, waaronder doch niet beperkt tot offertes, analyses, modellen, ontwerpen, methodieken, software, trainingsmateriaal, gebruikershandleidingen, databestanden, opleidingsmateriaal en rapporten alsmede voorbereidend materiaal, logo's, merken, handelsnamen berust bij Opdrachtnemer dan wel haar toeleveranciers. Voor eventueel gebruik hiervan richting derden, heeft de Opdrachtgever een schriftelijke toestemming nodig van Opdrachtnemer.

Artikel 13. Toepasselijk recht, arbitrage en klachten- en geschillenregeling

1. Op deze Algemene Voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.
2. Als er over de uitvoering van deze Overeenkomst een geschil ontstaat, zullen partijen dat geschil met behulp van mediation volgens het MfN Reglement proberen op te lossen.
3. Een geschil is aanwezig, indien één der partijen schriftelijk aan de andere partij te kennen geeft dat dit het geval is.
4. Partijen zullen gezamenlijk een MfN-mediator aanstellen binnen een termijn van 14 dagen na constatering van het geschil, doch uiterlijk één maand na voltooiing van de betreffende werkzaamheden.
5. Mocht via mediation geen oplossing voor het geschil worden gevonden, dan staat het beide partijen vrij het geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter.
6. In het geval dat de Opdrachtgever een factuur onbetaald laat, kan er een procedure gestart worden bij de stichting DigiTrage. Het procesreglement en de wettelijke regels welke op de procedure bij DigiTrage van toepassing zijn staan op www.digitrage.nl.
7. Opdrachtnemer is in haar hoedanigheid van MfN Registermediator onderworpen aan de MfN Klachtenregeling en het tuchtrecht conform het Reglement Stichting Tuchtrechtspraak Mediators. De Klachtenregeling en het Reglement zullen op eerste verzoek aan Opdrachtgever ter hand worden gesteld.

Artikel 14. Slotbepalingen

1. Indien een beding in deze Algemene Voorwaarden nietig mocht zijn of nietig verklaard mocht worden, dan blijven de overige bedingen van kracht. Voor het nietige of vernietigde beding wordt een bepaling in de plaats gesteld die zo dicht mogelijk bij de oorspronkelijke bedoeling komt.

2. Opdrachtnemer is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting tegenover Opdrachtgever in het geval van overmacht. Onder overmacht wordt in deze Algemene Voorwaarden verstaan, naast wat op dat gebied 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 haar verplichtingen na te komen.