

## **Algemene Voorwaarden flowresulting**

### **Artikel 1 algemeen – toepasselijkheid**

1. deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere rechtsverhouding (met name aanbiedingen en overeenkomsten) tussen flowresulting B.V. (verder: “flowresulting”) en haar wederpartij (verder: “opdrachtgever”). Afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien uitdrukkelijk en schriftelijk overeengekomen;
2. de toepasselijkheid van eventuele voorwaarden van opdrachtgever dan wel andere branche- of algemene voorwaarden wordt hierbij uitdrukkelijk van de hand gewezen. Indien echter onverhoopt toch andere (algemene) voorwaarden van toepassing zouden zijn, blijven de onderhavige voorwaarden voor zover mogelijk van toepassing; artikel 6:225 BW wordt uitdrukkelijk uitgesloten;
3. wijzigingen van en/of aanvullingen op de rechtsverhouding tussen partijen zijn slechts bindend indien uitdrukkelijk en schriftelijk bevestigd door flowresulting;
4. indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen flowresulting en opdrachtgever in overleg treden om nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling(en) in acht zal worden genomen;

### **Artikel 2 aanbiedingen, offertes en opdrachten**

1. alle aanbiedingen en offertes zijn vrijblijvend;
2. indien een offerte een vrijblijvend aanbod inhoudt en dit wordt aanvaard, heeft flowresulting het recht om het aanbod binnen twee werkdagen na ontvangst van de aanvaarding te herroepen;
3. alle toezeggingen gedaan door werknemers van flowresulting zijn slechts bindend voor flowresulting indien deze de toezegging uitdrukkelijk heeft bevestigd;
4. annulering van een opdracht is behoudens schriftelijke toestemming van flowresulting niet mogelijk. Indien flowresulting akkoord gaat met gehele of gedeeltelijke annulering is opdrachtgever overigens gehouden alle kosten te vergoeden, die flowresulting tot aan het moment van annulering in redelijkheid heeft gemaakt, één en ander conform opgaaf van flowresulting. Opdrachtgever is in geval van annulering voorts gehouden een vergoeding te betalen voor leegloop uren van medewerkers van flowresulting, die met het oog op de (geannuleerde) opdracht zouden worden ingezet. Bedoelde vergoeding wordt ongeacht het moment van annulering gefixeerd op het bedrag dat voor de betreffende medewerkers voor de betreffende opdracht in de eerste twee maanden na het moment van annulering in rekening zou zijn gebracht aan opdrachtgever indien de opdracht ongestoord zou worden uitgevoerd.

### **Artikel 3 verplichtingen van flowresulting**

1. flowresulting zal haar werkzaamheden naar beste vermogen verrichten en daarbij in elk geval de zorgvuldigheid betrachten die organisatieadviseurs betaamt. Voor flowresulting geldt overigens een inspanningsverplichting en uitdrukkelijk geen resultaatsverplichting;

### **Artikel 4 medewerking opdrachtgever**

1. de opdrachtgever verschaft aan flowresulting en/of haar medewerkers steeds tijdig alle gegevens en inlichtingen, die nuttig en noodzakelijk zijn om de overeenkomst behoorlijk uit te voeren. De opdrachtgever verleent ten behoeve van een behoorlijke uitvoering voorts al haar medewerking. De hiervoor omschreven verplichting van opdrachtgever geldt ook haar - bij de uitvoering van de opdracht betrokken – medewerkers;

2. als flowresulting daarom verzoekt zal opdrachtgever de medewerkers van flowresulting op zijn locatie kosteloos alle in redelijkheid gewenste faciliteiten, ter beschikking stellen, zoals bijvoorbeeld een werkruimte met presentatiehulpmiddelen (beamer, flip-over), telefoonaansluiting en desgewenst fax- en/of data-aansluiting.

3. opdrachtgever draagt er voorts zorg voor dat de medewerkers van flowresulting de onbelemmerde en noodzakelijke toegang verkrijgen tot plaatsen, terreinen en gebouwen waar de werkzaamheden moeten worden uitgevoerd, alsmede - voor zover nodig - toegang tot apparatuur, relevante gegevensbestanden en overige informatie van opdrachtgever, benodigd voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst en stelt hen voor zover nodig de daartoe benodigde pasjes e.d., ter beschikking, alsmede eventueel bijbehorende instructies;

### **Artikel 5 uitvoering werkzaamheden**

1. flowresulting zal haar werkzaamheden uitvoeren op werkdagen (niet zijnde zaterdagen en zondagen en algemeen erkende Nederlandse feestdagen) en binnen normale werktijden (in haar geval van 08.00 - 20.00 uur). Op verzoek van opdrachtgever kunnen werkzaamheden overigens worden verricht buiten de normale werktijden, doch flowresulting is in dat geval gerechtigd een nader overeen te komen toeslag te berekenen;

2. flowresulting is gerechtigd om bij en in het kader van de uitvoering van haar werkzaamheden (naast haar eigen medewerkers) derden in te schakelen;

3. flowresulting kan al dan niet in overleg met de opdrachtgever de samenstelling van het adviesteam wijzigen, indien zij meent dat dit voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijk is. De wijziging mag de kwaliteit van de diensten van flowresulting echter niet verminderen, noch de continuïteit van de opdracht ongunstig beïnvloeden, tenzij er sprake is van overmacht. Een wijziging van het adviesteam kan ook plaatsvinden op verzoek van opdrachtgever, doch uitsluitend op basis van alsdan nader overeen te komen voorwaarden;

4. flowresulting verplicht zich om de opgegeven tijd voor uitvoering van de opdracht zo nauwkeurig mogelijk in acht te nemen. Niettemin is de opgegeven tijd nimmer te beschouwen als fatale termijn, tenzij uitdrukkelijk

anders overeengekomen. Bij overschrijding van de voor uitvoering van de opdracht opgegeven tijd, dient de opdrachtgever flowresulting schriftelijk in gebreke te stellen en haar een redelijke termijn te geven voor het alsnog nakomen van haar verplichtingen;

5. indien flowresulting in opdracht van opdrachtgever werkzaamheden uitvoert bij of ten behoeve van derden, vrijwaart opdrachtgever flowresulting en haar medewerkers ter zake alle aanspraken van die derden in verband met de uitvoering van de werkzaamheden, waaronder aanspraken wegens het verrichten van werkzaamheden zonder een daartoe van overheidswege verplicht gestelde vergunning.

### **Artikel 6 duur en beëindiging**

1. indien één van partijen van oordeel is dat het in alle redelijkheid niet meer mogelijk is om de opdracht in overeenstemming met de bevestigde offerte en eventueel later overeengekomen wijzigingen en aanvullingen uit te voeren, kan elk der partijen na goed zakelijk overleg en onder opgave van redenen de overeenkomst beëindigen door schriftelijke opzegging, met inachtneming van een – alle omstandigheden in aanmerking genomen – redelijke termijn, met een minimum van een week;

2. bij opzegging door de opdrachtgever heeft flowresulting recht op compensatie van haar bezettingsverlies over de resterende contractperiode;

3. flowresulting mag van haar bevoegdheid tot opzegging overigens uitsluitend gebruik maken indien zich feiten en omstandigheden voordoen, waarop zij geen invloed kan uitoefenen en/of die haar niet zijn toe te rekenen en als gevolg waarvan in redelijkheid niet van flowresulting kan worden gevergd dat zij de opdracht voltooit. flowresulting behoudt voor dat geval overigens aanspraak op betaling van de declaraties voor de tot dan toe verrichte werkzaamheden. Alsdan zullen voorts en onder voorbehoud de voorlopige resultaten van het werk van flowresulting aan opdrachtgever ter beschikking worden gesteld. Voor zover dit laatste extra kosten met zich meebrengt, zijn die voor rekening van opdrachtgever.

4. ingeval de opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard of surseance van betaling vraagt, indien hij tot liquidatie van zijn onderneming overgaat of anderszins de bedrijfsvoering staakt of beslag wordt gelegd op zijn gelden en/of goederen, heeft flowresulting het recht om zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen, althans te ontbinden. flowresulting zal wegens deze beëindiging nimmer tot enige schadevergoeding gehouden zijn;

5. buiten de hiervoor in lid 4 bedoelde gevallen komt de bevoegdheid tot ontbinding aan partijen slechts toe indien de andere partij toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van een wezenlijke verplichting uit de overeenkomst en hij die tekortkoming - na schriftelijke ingebrekestelling met een redelijke termijn tot behoorlijke nakoming - niet herstelt;

## Artikel 7 honorarium en betaling

1. in de offerte wordt aangegeven of secretariaatskosten, bureaunkosten, reis- en verblijfkosten, vergoeding voor reisuren en andere opdrachtgebonden kosten afzonderlijk in rekening worden gebracht, dan wel in rekening worden gebracht op basis van een opslag op de tarieven.
2. tenzij anders is overeengekomen, wordt de prijs voor de werkzaamheden van flowresulting berekend op basis van het aantal gewerkte uren van haar medewerkers, tegen de ten tijde van het sluiten van een overeenkomst door flowresulting gehanteerde tarieven, vermeerderd met de toeslagen, als bedoeld in artikel 5.1. Alle door flowresulting gehanteerde tarieven en prijzen zijn exclusief BTW en eventuele andere belastingen en heffingen;
3. opdrachtgever zal flowresulting binnen tien werkdagen na ontvangst van een opdrachtbevestiging of aanvulling daarop een voorschot betalen, ter hoogte van het in de opdrachtbevestiging of de aanvulling genoemde bedrag. flowresulting heeft voorts het recht om zekerheden voor betaling te verlangen en is tot slot gerechtigd (de aanvang van) haar werkzaamheden op te schorten totdat het verlangde voorschot is betaald of de gewenste zekerheid is gesteld;
4. flowresulting zal opdrachtgever in haar offerte inlichten over de door haar gehanteerde tarieven voor medewerkers, alsmede over verdere kosten, waaronder reis- en verblijfkosten;
5. flowresulting is gerechtigd haar tarieven aan te passen indien medewerkers bij flowresulting zelf, dan wel in het kader van werkzaamheden voor de opdrachtgever een functie gaan vervullen of worden ingedeeld in een functiegroep, waaraan een hogere vergoeding is verbonden. Deze aanpassing zal slechts ingaan nadat drie maanden zijn verstreken na schriftelijke kennisgeving van een voorgenomen aanpassing aan opdrachtgever;
6. indien de opdrachtgever niet op tijd betaalt, is hij zonder ingebrekestelling in verzuim en vanaf het intreden van verzuim een rente verschuldigd ter hoogte van de wettelijke rente plus 4%. flowresulting is in dit geval gerechtigd haar werkzaamheden in het kader van alle tussen partijen gesloten overeenkomsten te staken, althans op te schorten, zonder dat flowresulting deswege tot enige schadevergoeding zal zijn gehouden;
7. betaling zal voorts geschieden zonder aftrek of verrekening, uit welke hoofde ook. Ook is het opdrachtgever niet toegestaan om wegens een vermeende tegenvordering betaling op te schorten;
8. indien opdrachtgever tekortschiet in zijn betalingsverplichting jegens flowresulting is opdrachtgever aan flowresulting alle  $\rightarrow$ kosten verschuldigd, die flowresulting in redelijkheid heeft moeten maken om buiten rechte tot incasso van haar vordering te geraken. De buitengerechtigde kosten worden gefixeerd op bedragen resp. percentages berekend op de voet van het incasso tarief van de Nederlandse Orde van Advocaten, met een minimum van € 450,-. Het voorgaande laat overigens onverlet de overige rechten die flowresulting op grond van de overeenkomst met opdrachtgever of deze voorwaarden heeft;

## **Artikel 8 klachten**

1. klachten over de uitvoering van de werkzaamheden en/of facturen dienen uiterlijk binnen veertien dagen na de verzenddatum van de stukken of informatie waaraan een beweerd gebrek kleeft schriftelijk ter kennis van flowresulting te worden gebracht, dan wel binnen veertien dagen nadat opdrachtgever een gebrek redelijkerwijs had kunnen en/of moeten ontdekken;
2. klachten als in het eerste lid bedoeld, schorten de betalingsverplichting van opdrachtgever niet op. Bovendien is opdrachtgever verplicht zijn medewerking aan een eventueel onderzoek door flowresulting te verlenen; indien een klacht terecht wordt geuit, is flowresulting gerechtigd hetzij het in rekening gebrachte honorarium geheel of gedeeltelijk te crediteren, hetzij de afgekeurde werkzaamheden kosteloos geheel of gedeeltelijk opnieuw te verrichten, hetzij de verdere uitvoering van de opdracht geheel of gedeeltelijk te staken tegen een restitutie naar evenredigheid van het door opdrachtgever reeds betaalde honorarium. Elke andere vordering van opdrachtgever is uitgesloten;

## **Artikel 9 aansprakelijkheid**

1. zoals reeds aangegeven in art. 3 zal flowresulting zich inspannen de overeengekomen werkzaamheden naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap ter verrichten, één en ander overeenkomstig voorts hetgeen in het kader van de aan flowresulting opgedragen taak van haar en haar medewerkers mag worden verwacht. De verplichting van flowresulting heeft – als reeds aangegeven in art. 3 - het karakter van een inspanningsverplichting, omdat geen garantie gegeven wordt met betrekking tot het resultaat van de door flowresulting en haar hulppersonen, zoals door werknemers geleverde dienst(en);
2. de opdrachtgever staat in voor de deugdelijkheid en volledigheid van de aan flowresulting en haar hulppersonen, zoals werknemers ter beschikking gestelde gegevens. flowresulting en haar medewerkers zijn niet aansprakelijk voor schade veroorzaakt door onvolledigheid van of gebrekkigheid in de door of namens de opdrachtgever verstrekte informatie;
3. flowresulting is jegens haar opdrachtgever slechts aansprakelijk voor schade welke het rechtstreekse gevolg is van een aan flowresulting of haar medewerkers toe te rekenen tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst, indien en zover de schade bij normale vakkennis en ervaring en met inachtneming van normale oplettendheid en wijze van beroepsuitoefening had kunnen worden vermeden;
4. opdrachtgever vrijwaart flowresulting en haar medewerkers eveneens ter zake van aanspraken van ondergeschikten van opdrachtgever, zoals aanspraken en/of vorderingen van werknemers van opdrachtgever uit hoofde van overgang van een onderneming of onderdelen daarvan (aanspraken ex art. 7:663 BW);
5. opdrachtgever vrijwaart flowresulting tot slot uitdrukkelijk tegen aanspraken van hulppersonen (waaronder werknemers) van flowresulting, in verband met ongevallen, die hen overkomen tijdens de uitvoering van werkzaamheden voor en in het bedrijf van opdrachtgever (aanspraken ex art. 7:658 BW);
6. de maximale aansprakelijkheid van flowresulting is beperkt tot de hoogte van het honorarium van de betreffende opdracht, behoudens in het geval de uitvoering van een opdracht meer dan een half jaar in beslag

neemt, in welk geval de aansprakelijkheid is beperkt tot maximaal het honorarium dat over de voorafgaande zes maanden in rekening werd gebracht;

7. ieder vorderingsrecht van opdrachtgever vervalt door het enkele verloop van 12 maanden;
8. hulppersonen van flowresulting, zowel ondergeschikt als niet-ondergeschikt kunnen zich in voorkomend geval tegenover opdrachtgever en/of derden beroepen op de overeenkomst tussen flowresulting en opdrachtgever, alsmede op de bepalingen van deze voorwaarden;

### **Artikel 10 geheimhouding**

1. flowresulting is, behoudens verplichtingen die de wet op haar legt tot openbaarmaking van bepaalde gegevens, verplicht tot geheimhouding tegenover derden, die niet bij de uitvoering van de opdracht zijn betrokken. Deze geheimhouding betreft alle informatie van vertrouwelijke aard die hem door opdrachtgever ter beschikking is gesteld;
2. flowresulting is gerechtigd de na bewerking verkregen uitkomsten, mits die uitkomsten niet te herleiden zijn tot individuele opdrachtgevers, aan te wenden voor statistische of vergelijkende doeleinden;
3. uitgezonderd het bepaalde in het vorige lid, is flowresulting niet gerechtigd de informatie die hem door opdrachtgever ter beschikking wordt gesteld aan te wenden tot een ander doel dan waarvoor zij werd verkregen.

### **Artikel 11 exclusiviteit**

1. flowresulting behoudt zich het recht voor om – ook hangende de uitvoering van enige overeenkomst - haar diensten aan andere opdrachtgevers aan te bieden, ook wanneer die in dezelfde branche opereren. De opdrachtgever kan zich daarom niet beroepen op enige exclusiviteit, tenzij anders uitdrukkelijk en schriftelijk overeengekomen;

### **Artikel 12 intellectuele eigendom**

1. de intellectuele eigendom van de door flowresulting en haar hulppersonen, zoals werknemers in het kader van de uitvoering van de werkzaamheden voor opdrachtgever (al dan niet in samenwerking met deze) vervaardigde geschriften, tekeningen, modellen of andere zaken, zoals – doch daartoe niet beperkt - rapporten, adviezen, methoden, systemen e.d., evenals bedachte concepten, naamgevingen en uitingsvormen, blijft ongeacht de vorm ook na afloop van de opdracht aan flowresulting voorbehouden. Na betaling van de declaraties van flowresulting is opdrachtgever wel gerechtigd de hiervoor genoemde werken, rapporten, adviezen e.d. te gebruiken, ongeacht de vorm en zonder dat hiervoor een vergoeding is verschuldigd, één en ander echter uitsluitend voor interne doelen. Het is opdrachtgever daarom niet toegestaan bedoelde werken, rapporten, adviezen e.d. te verveelvoudigen voor extern gebruik en/of ter beschikking te stellen van enige derde, tenzij flowresulting daartoe uitdrukkelijk en schriftelijk toestemming heeft gegeven;

2. de opdrachtgever is aansprakelijk voor schade, die door een inbreuk op de rechten van intellectuele eigendom van flowresulting (bijvoorbeeld aan derden) is en/of wordt veroorzaakt;

#### Artikel 13 non-concurrentie

1. flowresulting hanteert geen non-concurrentie beding, maar streeft naar een open communicatie met opdrachtgever over zaken die anders door een concurrentiebeding (on)mogelijk zouden worden.

#### Artikel 14 overmacht

1. flowresulting is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van een tekortkoming die haar niet kan worden toegerekend. Een tekortkoming kan haar niet worden toegerekend indien zij niet te wijten is aan haar schuld, noch anderszins voor haar rekening komt;
2. in ieder geval komen niet voor rekening van flowresulting: staking in haar onderneming, stagnatie in de toelevering, brand, waterschade, bijzondere weersomstandigheden, oorlog en oorlogsdreiging, oproer, bezetting, mobilisatie en andere oorlogsmaatregelen, overheidsmaatregelen, langzaam-aan-acties, defecten aan machines of installaties, belemmeringen of rantsoeningen bij de levering van grondstoffen en hulpstoffen, energiediensten, transport en in- en uitvoer en in het algemeen iedere omstandigheid waarop de leverancier geen reële invloed heeft, onverschillig of deze omstandigheid voorzienbaar was;
3. indien sprake is van overmacht heeft flowresulting het recht een opdracht te annuleren, te rantsoeneren of de uit de opdracht voortvloeiende verplichtingen op te schorten, zolang de overmachtstoestand voortduurt met een redelijke uitlooperperiode na de overmachtstoestand;
4. indien een omstandigheid die overmacht oplevert voor één der partijen langer dan drie maanden duurt, zal de wederpartij gerechtigd zijn de overeenkomst voor de toekomst te ontbinden;

#### Artikel 15 overige bepalingen

1. indien flowresulting niet (steeds) de strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, brengt dit niet met zich mee dat de desbetreffende voorwaarde(n) niet van toepassing zou(den) zijn of dat flowresulting het recht zou verliezen om in toekomstige, al dan niet soortgelijke gevallen, alsnog de strikte naleving van deze voorwaarden te verlangen.
2. behoudens het geval voorzien in art. 9 lid 8 treden derden niet toe tot enige overeenkomst tussen flowresulting en opdrachtgever, ook niet op basis van enig derdenbeding in deze voorwaarden of de overeenkomst tussen partijen. Artikel 6:254 lid 1 BW is aldus – behoudens ten aanzien van de in art. 9 lid 8 genoemde hulppersonen en voor het daar beschreven geval - niet van toepassing;

3. alle mededelingen en/of kennisgevingen met betrekking tot een tussen partijen gesloten overeenkomst en/of deze voorwaarden worden geacht te zijn gedaan op de dag dat zij per aangetekende post met bevestiging van ontvangst aan het (uit zijn briefpapier kenbare) adres van de ontvanger zijn aangeboden;
4. indien de opdrachtgever de Algemene Voorwaarden van flowresulting niet accepteert behoudt flowresulting zich het recht voor de Algemene Voorwaarden van de opdrachtgever op te vragen en voor te leggen aan haar aansprakelijkheidsverzekeraar, te weten Erasmus Verzekeringen te Rotterdam;

#### **Artikel 16 toepasselijk recht en geschillen**

1. op alle overeenkomsten tussen opdrachtgever en flowresulting is Nederlands recht van toepassing.
2. alle geschillen (daaronder begrepen die welke slechts door één der partijen als zodanig worden beschouwd) die mochten ontstaan naar aanleiding van de overeenkomst of daaruit voortvloeiende nadere overeenkomsten zullen met uitsluiting van de gewone rechter worden onderworpen aan het oordeel van arbiters, benoemd en uitspraak doende volgens het reglement van het Nederlands Arbitrage Instituut te Rotterdam. Overigens verplichten partijen zich om in eerste instantie te trachten eventuele geschillen op te lossen door middel van een bespreking op directieniveau, te houden binnen vijf dagen na een schriftelijk verzoek daartoe aan de andere partij;

#### **Artikel 17 slotbepaling**

1. deze voorwaarden kunnen worden aangehaald als Algemene Voorwaarden flowresulting B.V. en zijn gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel en Fabrieken voor Utrecht onder nr. 30173272.