

# Algemene Voorwaarden

1 januari 2017

## Artikel 1 | Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- 1.1 Algemene Voorwaarden: Deze algemene voorwaarden;
- 1.2 Opdracht: de door Partijen overeengekomen dienstverlening;
- 1.3 Opdrachtbevestiging: de door Opdrachtgever ondertekende Offerte of enig geschrift van deze aard.
- 1.4 Opdrachtgever: de Partij die met **arcrole** de Overeenkomst aangaat;
- 1.5 Overeenkomst: de overeenkomst tot de Opdracht, zoals tussen Partijen overeengekomen;
- 1.6 Offerte: de offerte of het aanbod, door **arcrole** opgesteld, waarin **arcrole** aangeeft waar de uit te voeren Opdracht uit bestaat en welk(e) bedrag(en) Opdrachtgever hiervoor verschuldigd is;
- 1.7 Partij: **arcrole** dan wel Opdrachtgever;
- 1.8 Partijen: **arcrole** en Opdrachtgever;
- 1.9 **arcrole**: Arcrole Advisory B.V., kantoorhoudende te (2595 AM) Den Haag aan het Prinses Margrietplantsoen 33 (WTC The Hague), ingeschreven in het handelsregister van de KvK onder nummer 67488749.

## Artikel 2 | Toepasselijkheid & wijzigingen van deze Algemene Voorwaarden

- 2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle Opdrachten en uitvoering van werkzaamheden door **arcrole** alsmede alle andere rechtsverhoudingen tussen Opdrachtgever en **arcrole**.
- 2.2 Bepalingen of voorwaarden gesteld door Opdrachtgever die afwijken van, of niet voorkomen in deze Algemene Voorwaarden zijn voor **arcrole** alleen bindend indien en voor zover deze door **arcrole** uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.
- 2.3 **arcrole** behoudt zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden te wijzigen of aan te vullen. Wijzigingen gelden, met inachtneming van een termijn van 30 (dertig) kalenderdagen na bekendmaking aan Opdrachtgever, tevens ten aanzien van reeds gesloten Overeenkomsten, maar slechts wanneer deze zien op een dienstverlening van 6 (zes) maanden of langer.
- 2.4 Indien Opdrachtgever binnen de gestelde termijn van 30 (dertig) kalenderdagen, bezwaar maakt tegen de hierboven bedoelde wijziging, zal **arcrole** deze bezwaren serieus overwegen en kan zij ertoe besluiten de wijziging in het onderhavige geval in te trekken op basis van deze bezwaren. Indien **arcrole** voorbij gaat aan deze bezwaren, verkrijgt Opdrachtgever het recht de Overeenkomst te beëindigen per einde van de bovengenoemde termijn, maar slechts uitsluitend indien de wijziging een wezenlijke verzwaring van de voor Opdrachtgever uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen inhoudt.
- 2.5 Indien Opdrachtgever tijdig te kennen heeft gegeven tegen de wijziging bezwaar te maken, zonder dat hij de overeenkomst bevoegdelijk heeft opgezegd, blijven de ongewijzigde Algemene Voorwaarden tussen partijen gelden totdat de Opdracht is voltooid of de overeenkomst is beëindigd, doch niet langer dan 6 (zes) maanden vanaf het einde van de hiervoor genoemde termijn van 30 (dertig) dagen. Duurt de overeenkomst daarna voort, dan zijn daarop vanaf dat tijdstip de gewijzigde Algemene Voorwaarden van toepassing.
- 2.6 De bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, waarvan het uitdrukkelijk of stilzwijgend de bedoeling is dat zij ook na beëindiging van de Opdracht van kracht blijven, zullen nadien van kracht blijven en Partijen beiden blijven binden.

## **Artikel 3 | Offertes en oriënterende gesprekken**

3.1 Een Offerte is vrijblijvend en verplicht Opdrachtgever tot niets.

3.2 Een oriënterend gesprek is eveneens vrijblijvend en verplicht Opdrachtgever tot niets.

3.3 Een Offerte verliest haar geldigheid op de in de Offerte genoemde datum. Noemt de Offerte geen termijn, dan verliest deze haar geldigheid 60 (zestig) kalenderdagen na dagtekening.

3.4 Alle termijnen waaraan **arcrole** zichzelf onderwerpt, waaronder begrepen maar niet beperkt tot de in een Offerte genoemde opleverdatum, zijn indicatief van aard. Dit tenzij Partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen, onverminderd hetgeen in artikel 5 bepaald.

## **Artikel 4 | Totstandkoming en (voortijdige) beëindiging van de Overeenkomst**

4.1 De Overeenkomst komt tot stand op de navolgende wijzen en tijdstippen:

a. hetzij, indien een Opdrachtbevestiging wordt toegestuurd, op het moment dat de door Opdrachtgever voor akkoord ondertekende opdrachtbevestiging wordt terug ontvangen door **arcrole**;

b. hetzij, indien geen Opdrachtbevestiging wordt toegestuurd, op het moment dat het door **arcrole** gedane aanbod door Opdrachtgever mondeling of schriftelijk wordt aanvaard;

c. hetzij, indien de door Opdrachtgever verstrekte Opdracht niet voorafgegaan is door een aanbod van **arcrole**, op het moment waarop **arcrole** met de uitvoering van die Opdracht een aanvang maakt. Het staat Partijen vrij te bewijzen dat de Overeenkomst op een andere wijze en/of tijdstip tot stand is gekomen.

4.2 Nadat de Overeenkomst tot stand is gekomen, mag de Opdracht slechts worden gewijzigd met instemming van **arcrole**.

4.3 Overeenkomsten kunnen voortijdig door Partijen worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van 30 (dertig) kalenderdagen.

4.4 Partijen kunnen de Opdracht zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst door schriftelijke kennisgeving met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk beëindigen in het geval de wederpartij – al dan niet voorlopig – surseance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van de wederpartij faillissement wordt verleend of indien zijn onderneming wordt geliquideerd of beëindigd.

4.5 Indien Opdrachtgever tot voortijdige beëindiging is overgegaan, heeft **arcrole** recht op vergoeding van de reeds verrichte werkzaamheden en kosten die **arcrole** redelijkerwijs moet maken ten gevolge van de vroegtijdige beëindiging van de Opdracht (zoals onder meer kosten met betrekking tot onderaanneming), tenzij er feiten en omstandigheden aan de beëindiging ten grondslag liggen die aan **arcrole** zijn toe te rekenen. Indien **arcrole** tot voortijdige beëindiging is overgegaan, heeft Opdrachtgever recht op de medewerking van **arcrole** bij overdracht van werkzaamheden aan derden, tenzij er feiten en omstandigheden aan die opzegging ten grondslag liggen die aan Opdrachtgever zijn toe te rekenen.

## **Artikel 5 | Verplichtingen van de Opdrachtgever**

5.1 Opdrachtgever is gehouden alle gegevens, documenten en andere bescheiden, die **arcrole** naar haar oordeel nodig heeft voor het correct uitvoeren van de verleende Opdracht, tijdig, in de gewenste vorm en op de gewenste wijze ter beschikking stellen.

5.2 Opdrachtgever is voorts gehouden **arcrole** uit eigen beweging tijdig alle informatie te verstrekken, waarvan Opdrachtgever weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze voor een correcte uitvoering van de Opdracht van belang is of kan zijn.

5.3 Opdrachtgever is gehouden alle door **arcrole** gewenste medewerking te verlenen, die nodig is voor het juist en tijdig uitvoeren van de Opdracht. Dit geldt, indien dat volgt uit de aard van de dienstverlening, tevens voor de beschikbaarheid van medewerkers van Opdrachtgever die op enigerlei wijze bij de werkzaamheden van **arcrole** betrokken zullen zijn, alsmede voor redelijkerwijs benodigde faciliteiten, voor de duur van de Opdracht.

5.4 Opdrachtgever staat in voor de juistheid, betrouwbaarheid en volledigheid van de aan arcrole ter beschikking gestelde informatie, ook indien deze van derden afkomstig is.

5.5 Indien de uitvoering van de Opdracht wordt vertraagd doordat Opdrachtgever de verplichtingen, zoals genoemd in de artikelen 5.1, 5.2 en 5.3, niet nakomt, dan wel doordat de door Opdrachtgever verstrekte informatie niet voldoet aan het in artikel 5.4 bepaalde, zijn de daaruit voortvloeiende (extra) kosten voor rekening van Opdrachtgever en is arcrole bevoegd (extra) honorarium voor de daardoor noodzakelijk geworden (extra) werkzaamheden in rekening te brengen.

## **Artikel 6 | Uitvoering van de Opdracht**

6.1 Uitsluitend de in de Offerte of Opdrachtbevestiging opgenomen of aangegeven omschrijving van de Opdracht is bindend.

6.2 arcrole zal de Opdracht, met inachtneming van hetgeen daaromtrent tussen Partijen is overeengekomen, naar beste inzicht en vermogen en met de zorg van een goed opdrachtnemer uitvoeren.

6.3 arcrole kan extra werkzaamheden verrichten en aan Opdrachtgever in rekening brengen dan waartoe Opdracht is verstrekt, indien Opdrachtgever hiervoor vooraf toestemming heeft verleend. Een en ander tenzij deze werkzaamheden binnen de zorgplicht van arcrole vallen.

6.4 Opdrachtgever is slechts bevoegd derden bij de uitvoering van de Opdracht in te schakelen indien daaromtrent tussen Partijen overeenstemming bestaat. arcrole is bevoegd derden in te schakelen indien dit naar het oordeel van arcrole noodzakelijk is voor een tijdige en correcte uitoefening van de Opdracht.

6.5 Klachten met betrekking tot de verrichte werkzaamheden en/of het factuurbedrag dienen op straffe van verval van alle aanspraken schriftelijk binnen 30 (dertig) kalenderdagen na oplevering van de Opdracht aan arcrole kenbaar te worden gemaakt.

6.6 arcrole is na ontbinding dan wel tussentijdse beëindiging van de Overeenkomst door de Opdrachtgever niet verplicht tot het verstrekken van enige tot dan toe vervaardigde materialen of (concept-)adviezen aan Opdrachtgever of derden.

6.7 De artikelen 404 en 407 lid 2 van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek zijn niet van toepassing op uitvoering van de Overeenkomst.

## **Artikel 7 | Geheimhouding**

7.1 arcrole is verplicht tot geheimhouding van de door Opdrachtgever verstrekte informatie alsmede de resultaten van de door arcrole krachtens de Opdracht verrichte werkzaamheden, behoudens een wettelijke of beroepsplicht tot bekendmaking.

7.2 arcrole is, behalve wanneer daar door Opdrachtgever toestemming toe is verleend, niet gerechtigd de informatie die door Opdrachtgever aan arcrole ter beschikking is gesteld te gebruiken voor een ander doel dan waarvoor deze is verkregen. arcrole behoudt zich het recht voor hierop een uitzondering te maken in het geval zij voor zichzelf optreedt in een tucht-, civiele of strafprocedure waarbij deze informatie van belang kan zijn voor de uitkomst daarvan.

7.3 Opdrachtgever zal, tenzij daartoe door arcrole voorafgaand schriftelijke toestemming is verleend, de inhoud van offertes, voorstellen, projectplanningen, rapporten, presentaties, beoordelingen, adviezen of andere al dan niet schriftelijke uitingen van arcrole, die niet de strekking hebben derden te voorzien van de inhoud daarvan, niet openbaar maken. Evenmin zal Opdrachtgever zonder toestemming van arcrole anderszins aan derden mededeling doen over aanpak en werkwijze van arcrole.

## **Artikel 8 | Intellectuele eigendom**

8.1 De auteursrechten alsmede andere rechten van intellectuele eigendom op alle, al dan niet in het kader van de Opdracht, door of namens arcrole ontwikkelde, geleverde of anderszins ter beschikking gestelde (geestes-)producten en materialen, waaronder begrepen maar niet beperkt tot

overeenkomsten, (software)licenties, privacyverklaringen, assessments, disclaimers, analyses, documentatie, adviezen, rapporten, Offertes, alsmede voorbereidend materiaal daarvan, een en ander in de ruimste zin des woords, berusten bij **arcrole** en/of haar licentiegevers. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die voortvloeien uit de strekking van de Overeenkomst of die nader worden toegekend.

8.2 Het is Opdrachtgever uitdrukkelijk verboden de in artikel 8.1 bedoelde (geestes-)producten en materialen, al dan niet met inschakeling van derden, te verveelvoudigen, te openbaren of te exploiteren, tenzij deze producten uitdrukkelijk (en schriftelijk vastgelegd) voor verveelvoudiging en/of openbaarmaking zijn bedoeld. Openbaarmaking is derhalve alleen toegestaan na verkregen (schriftelijke) toestemming van **arcrole**.

8.3 Vermenigvuldiging van onder artikel 8.1 bedoelde (geestes-)producten en materialen voor gebruik binnen de eigen organisatie is toegestaan, zij het voor zover dit past binnen het doel van de Opdracht.

## **Artikel 9 | Aansprakelijkheid**

9.1 **arcrole** aanvaardt wettelijke en contractuele verplichting tot schadevergoeding slechts voor zover dat uit dit artikel blijkt.

9.2 **arcrole** is uitsluitend aansprakelijk voor schade van Opdrachtgever, die het rechtstreekse gevolg is van een aan **arcrole** toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de voor hem uit artikel 6.2 voortvloeiende verplichting, zulks met uitsluiting van het bepaalde in artikel 407 lid 2 van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek.

9.3 De hoogte van enige vergoeding verschuldigd die door **arcrole** op grond van de vorige leden kan worden vergoed, is gemaximeerd op 1 (één) maal het bedrag van het honorarium, dat door **arcrole** in rekening is gebracht voor het verrichten van de Opdracht waarin de oorzaak van de schade is gelegen. Indien de Opdracht een doorlooptijd van 13 (dertien) maanden of langer heeft, is de aansprakelijkheid van **arcrole** in het kader van de Opdracht, beperkt tot maximaal 1 (één) maal het bedrag van het honorarium dat Opdrachtgever **arcrole** heeft betaald en/of verschuldigd is over de laatste 12 (twaalf) maanden voor de onder de Opdracht verrichte werkzaamheden waarin de oorzaak van de schade is gelegen.

9.4 Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens de Opdrachtgever aan **arcrole** verstrekte gegevens. **arcrole** is niet aansprakelijk voor de gevolgen van het verstrekken van onjuiste en/of onvolledige gegevens. Indien door of namens Opdrachtgever onjuiste en/of onvolledige gegevens (ook in geval van verstrekking te goeder trouw) worden verstrekt, heeft **arcrole** het recht zonder voorafgaande ingebrekestelling de Overeenkomst te ontbinden.

9.5 Opdrachtgever zal **arcrole** vrijwaren ten aanzien van aanspraken van derden voor schade die verband houden met of voortvloeien uit handelen of nalaten van **arcrole**, zijn personeel of door **arcrole** ingeschakelde derden in het kader van de Overeenkomst of daarmee samenhangende werkzaamheden, behoudens in geval van opzet of bewuste roekeloosheid.

9.6 Iedere vordering jegens **arcrole**, uit welke hoofde dan ook, vervalt door verloop van 1 (één) jaar vanaf de dag waarop de werkzaamheden waarop de vordering betrekking heeft zijn verricht of hadden moeten zijn verricht.

## **Artikel 10 | Honorarium en betaling**

10.1 Alle door **arcrole** genoemde bedragen zijn inclusief onkosten en declaraties van door **arcrole** ingeschakelde derden doch exclusief BTW en andere van overheidswege opgelegde heffingen.

10.2 Betaling dient, zonder aftrek, korting of schuldverrekening te geschieden binnen 30 (dertig) dagen na factuurdatum. Betaling dient te geschieden in de op de factuur aangegeven valuta, door middel van overmaking ten gunste van een door **arcrole** aan te wijzen bankrekening.

10.3 Klachten over of bezwaren tegen facturen dienen uiterlijk binnen 30 (dertig) kalenderdagen na de dagtekening van de factuur schriftelijk te worden voorgelegd aan **arcrole**.

10.4 Klachten of bezwaren, van welke aard dan ook, schorten de betalingsverplichting van Opdrachtgever niet op. Opdrachtgever is in geen geval gerechtigd op grond van een klacht met betrekking tot een bepaalde dienst betaling uit te stellen of betaling te weigeren van andere door ons geleverde diensten waarop de klacht geen betrekking heeft.

10.5 Alle gerechtelijke en buitengerechtelijke (incasso-)kosten, **arcrole** maakt of heeft gemaakt in verband met de niet-nakoming door Opdrachtgever van diens (betalings)verplichtingen, zijn voor rekening van Opdrachtgever.

Het Besluit vergoeding buitengerechtelijke incassokosten waarin nadere regels zijn opgenomen ten aanzien van de vergoeding van buitengerechtelijke kosten wordt door Partijen buiten toepassing verklaard. **arcrole** behoudt zich het recht voor om de werkelijk gemaakte kosten te vorderen.

10.6 Indien de financiële positie van Opdrachtgever en/of diens betalingsgedrag naar het oordeel van **arcrole** daartoe aanleiding geeft, is **arcrole** gerechtigd van Opdrachtgever te verlangen, dat deze onverwijld (aanvullende) zekerheid stelt in een door **arcrole** te bepalen vorm en/of een voorschot voldoet. Indien Opdrachtgever nalaat de verlangde zekerheid te stellen of het gevraagde voorschot te voldoen, is **arcrole** gerechtigd, onverminderd zijn overige rechten, de verdere uitvoering van de Opdracht onmiddellijk op te schorten en is al hetgeen Opdrachtgever aan **arcrole** uit welke hoofde dan ook verschuldigd is, direct opeisbaar.

## **Artikel 11 | Conversie**

11.1 Indien en voor zover op grond van de redelijkheid en billijkheid of het onredelijk bezwarend karakter daarvan, op enige bepaling van de Opdracht en/of van deze Algemene Voorwaarden geen beroep kan worden gedaan, komt aan de desbetreffende bepaling wat betreft de inhoud en strekking in elk geval een zoveel mogelijk overeenkomstige betekenis toe, zodat daarop wel een beroep kan worden gedaan.

## **Artikel 12 | Afstand van rechten**

12.1 Het niet direct afdwingen van enig recht of enige bevoegdheid zal de rechten van **arcrole** en bevoegdheden onder deze Opdracht niet beïnvloeden of beperken. Afstand van recht van enige bepaling of voorwaarde in de Opdracht zal uitsluitend van kracht zijn indien deze uitdrukkelijk schriftelijk is gedaan.

## **Artikel 13 | Overmacht**

13.1 Indien **arcrole** als gevolg van overmacht tijdelijk niet kan nakomen, is **arcrole** gerechtigd om de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten zolang de omstandigheid die de overmacht oplevert voortduurt. Indien nakoming als gevolg van overmacht blijvend onmogelijk is, kan **arcrole** de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk ontbinden, zonder tot enige schadevergoeding of boete gehouden te zijn.

13.2 Onder overmacht zijn begrepen alle van de wil van **arcrole** onafhankelijke omstandigheden die nakoming van een verbintenis uit hoofde van de Overeenkomst tijdelijk of blijvend verhinderen.

13.3 Opdrachtgever is steeds gehouden aan **arcrole** een vergoeding te betalen voor de werkzaamheden welke ter uitoefening van de betreffende Overeenkomst zijn verricht en/of voor kosten die zijn gemaakt voordat van de overmacht veroorzakende omstandigheden sprake was.

## **Artikel 14 | Overige bepalingen**

14.1 In afwijking van artikel 225 lid 2 van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek is **arcrole** niet gebonden aan door Opdrachtgever bij aanvaarding aangebrachte wijzigingen in de Opdracht.

14.2 Opdrachtgever geeft **arcrole** toestemming haar naam en logo te gebruiken in het kader van promotionele activiteiten van **arcrole**.

14.3 De registraties in de systemen van **arcrole** vormen volledig bewijs, behoudens tegenbewijs te leveren door Opdrachtgever.

14.4 Een Partij is slechts gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst over te dragen aan een derde met voorafgaande schriftelijke toestemming van de wederpartij.

**arcrole** mag zijn rechten en verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst echter overdragen aan een moeder-, zuster- of dochtermaatschappij zonder nadere toestemming van of mededeling aan Opdrachtgever.

14.5 Partijen erkennen dat aan het gebruik van elektronische communicatiemiddelen risico's kleven zoals - maar niet beperkt tot - vervorming, vertraging, onderschepping, manipulatie en virussen.

Partijen stellen hierbij vast jegens elkaar niet aansprakelijk te zullen zijn voor schade die eventueel voortvloeit bij één of ieder van hen ten gevolge van het gebruik van elektronische communicatiemiddelen. Partijen zullen al hetgeen redelijkerwijs van ieder van hen verwacht mag worden doen of nalaten ter voorkoming van het optreden van voornoemde risico's.

14.6 De bepalingen van de Opdracht, waarvan het uitdrukkelijk of stilzwijgend de bedoeling is dat zij ook na beëindiging van de Opdracht van kracht blijven, zullen nadien van kracht blijven en partijen beiden blijven binden.

14.7 Als deze Algemene Voorwaarden en de schriftelijke overeenkomst van de Opdracht onderling tegenstrijdige voorwaarden bevatten, prevaleren de in de schriftelijke overeenkomst van de Opdracht opgenomen voorwaarden. Uitsluitend in de schriftelijke overeenkomst van Opdracht kan worden afgeweken van deze Algemene Voorwaarden.

14.8 Geen der Partijen mag tijdens de uitvoering van de Opdracht en binnen één jaar na beëindiging van de Opdracht medewerkers die vanuit de wederpartij betrokken zijn of betrokken zijn geweest bij de uitvoering van de Opdracht in dienst nemen of met deze medewerkers over indiensttreding onderhandelen dan in overleg met de wederpartij.

## **Artikel 15 | Toepasselijk recht en geschillen**

15.1 Alle rechtsverhoudingen tussen Partijen waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn, worden beheerst door Nederlands recht.

15.2 Alle geschillen die verband houden met de rechtsverhouding tussen Partijen, dienen in eerste instantie aan een door **arcrole** aangewezen onafhankelijke derde te worden voorgelegd (mediation).

15.3 Indien mediation geen uitkomst biedt, worden de geschillen door de bevoegde rechter te Den Haag beslecht.