

**Artikel 1: Toepasselijkheid**

- 1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere opdracht aan Tien Organisatieadvies B.V. (hierna: "Tien"), daaronder begrepen iedere vervolgoopdracht, gewijzigde of aanvullende opdracht.
- 1.2 Deze algemene voorwaarden zijn ook bedongen ten behoeve van (rechts)personen en derden die direct of indirect op enigerlei wijze door Tien zijn ingeschakeld bij de uitvoering van enige opdracht van een opdrachtgever.

**Artikel 2: Offertes; opdrachten; totstandkoming overeenkomst**

- 2.1 Alle door Tien uitgebrachte offertes zijn vrijblijvend, ook als de offerte een termijn voor aanvaarding bevat en aanvaarding binnen deze termijn geschiedt, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld.
- 2.2 Alle door Tien vermelde prijzen zijn exclusief btw en exclusief in kader van de overeenkomst te maken kosten, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 2.3 Een overeenkomst komt eerst tot stand, nadat de opdracht door een bevoegde vertegenwoordiger van Tien is aanvaard.
- 2.4 Tien heeft het recht om bij of na het sluiten van de overeenkomst, alvorens (verder) te presteren, van opdrachtgever zekerheid of betaling van een voorschot te verlangen.

**Artikel 3: Uitvoering van de overeenkomst**

- 3.1 Een opdracht wordt geacht uitsluitend te zijn gegeven en aanvaard door Tien, ook indien het de uitdrukkelijke of stilzwijgende bedoeling is dat een opdracht door een bepaald persoon wordt uitgevoerd.
- 3.2 Tien zal de overeenkomst, die moet worden gezien als een inspanningsverbintenis, naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.
- 3.2 Tien kan de overeenkomst onder haar verantwoordelijkheid laten uitvoeren door derden. De toepasselijkheid van de artikelen 7:404 en 7:407 lid 2 BW wordt uitgesloten.
- 3.3 Opdrachtgever draagt er op zijn kosten zorg voor dat alle zaken en gegevens, waarvan Tien aangeeft dat deze noodzakelijk zijn, of waarvan opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan Tien worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde zaken en gegevens niet tijdig aan Tien zijn verstrekt, heeft zij, in aanvulling op overige haar toekomende rechten, het recht om niet met uitvoering van de overeenkomst aan te vangen, de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan opdrachtgever in rekening te brengen.
- 3.4 Opdrachtgever draagt er op zijn kosten zorg voor dat zijn eigen medewerkers beschikbaar zijn voor Tien, voor zover dit nodig is voor de uitvoering van de opdracht. Opdrachtgever zal desgevraagd kosteloos aan Tien eigen werkruimte met telefoon-, e-mail en/of internetaansluiting ter beschikking stellen.
- 3.5 Tien is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat zij is uitgegaan van door opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens of ondeugdelijke materialen.

**Artikel 4: Opzegging**

- 4.1 Beide partijen kunnen te allen tijde de overeenkomst opzeggen, mits de opzegging schriftelijk en met redenen omkleed geschiedt. Partijen dienen een opzegtermijn van ten minste vijf dagen in acht te nemen.
- 4.2 In geval van opzegging heeft Tien aanspraak op betaling van de tot het einde van de overeenkomst verrichte werkzaamheden en gemaakte kosten.

**Artikel 5: Opesbaarheid; ontbinding; opschorting**

- 5.1 In de volgende gevallen heeft Tien het recht om de verdere uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de overeenkomst te ontbinden, en alle bedragen die opdrachtgever aan Tien verschuldigd is, op te eisen, zonder dat enige voorafgaande waarschuwing, ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst nodig is, één en ander onder gehoudenheid van opdrachtgever de hierdoor door Tien geleden schade te vergoeden en onverminderd de overige aan Tien toekomende rechten:
  - indien na het sluiten van de overeenkomst aan Tien omstandigheden ter kennis komen die haar goede grond geven te vrezen dat opdrachtgever niet aan zijn verplichtingen zal voldoen;
  - indien Tien opdrachtgever gevraagd heeft zekerheid te stellen voor de nakoming en deze zekerheid uitblijft, dan wel onvoldoende is;
  - indien opdrachtgever failliet wordt verklaard, surséance van betaling aanvraagt of zijn bedrijfsvoering staakt;
  - indien opdrachtgever in verzuim verkeert ten aanzien van zijn verplichtingen uit de overeenkomst.

**Artikel 6: Geheimhouding**

- 6.1 Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk, als dit door de informatieverschaffende partij is medegedeeld, of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

**Artikel 7: Wijziging van de overeenkomst**

- 7.1 Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt, dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen. Tien is slechts aan een wijziging van de overeenkomst gebonden, indien partijen deze schriftelijk overeenkomen.
- 7.2 Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed.
- 7.3 Indien de wijziging of aanvulling financiële en/of kwalitatieve consequenties heeft, zal Tien opdrachtgever hierover inlichten. Indien een vast honorarium is overeengekomen, zal zij daarbij zo mogelijk aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.

**Artikel 8: Intellectuele- en industriële eigendomsrechten**

- 8.1 Tien behoudt zich alle rechten en bevoegdheden voor, die haar toekomen op grond van de Auteurswet en andere intellectuele wet- en regelgeving op alle door Tien in het kader van de overeenkomst ter beschikking gestelde of vervaardigde materialen, waaronder adviezen, afbeeldingen, knowhow, modellen, technieken, instrumenten en software. Tien heeft het recht de door de uitvoering van een overeenkomst aan haar zijde toegenomen kennis ook voor andere doeleinden te gebruiken, voorzover hierbij geen vertrouwelijke informatie van opdrachtgever ter kennis van derden wordt gebracht.
- 8.2 Opdrachtgever is er voor verantwoordelijk, dat genoemd materiaal niet wordt gekopieerd, nagemaakt en/of aan derden wordt verstrekt of ter inzage wordt gegeven, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Tien.

**Artikel 9: Honorarium**

- 9.1 Voor aanbiedingen en overeenkomsten waarin een vast honorarium wordt aangeboden of overeengekomen, gelden de leden 2, 4 en 5 van dit artikel. Indien geen vast honorarium wordt overeengekomen, gelden de leden 3 t/m 5 van dit artikel.
- 9.2 Partijen kunnen bij het tot stand komen van de overeenkomst een vast honorarium overeengekomen.
- 9.3 Indien geen vast honorarium wordt overeengekomen, wordt het honorarium bepaald aan de hand van de bestede tijd, vermenigvuldigd met het voor de opdracht geldende tarief. Indien geen tarief wordt overeengekomen, gelden de bij Tien gedurende de uitvoering van de opdracht gebruikelijke tarieven.
- 9.4 Verrichte werkzaamheden en kosten kunnen, indien de uitvoering van de overeenkomst zich uitstrekt over een langere periode dan een maand, tussentijds in rekening worden gebracht.
- 9.5 Tien is gerechtigd tot verhoging van het overeengekomen honorarium of tarief. Indien de verhoging anders dan als gevolg van een wijziging van de overeenkomst meer dan 10% bedraagt, heeft opdrachtgever het recht de overeenkomst middels een schriftelijke verklaring te ontbinden. De ontbinding dient in dat geval onverwijld na kennisgeving van de verhoging door opdrachtgever te geschieden.

**Artikel 10: Gebreken; klachttermijn**

- 10.1 Klachten over de verrichte werkzaamheden en/of verstuurde declaraties dienen door opdrachtgever binnen twee weken na het verrichten van de betreffende werkzaamheden/de datum van de verstuurde declaratie schriftelijk te worden gemeld aan Tien.
- 10.2 Indien een klacht over verrichte werkzaamheden gegrond is, zal Tien de dienstverlening alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij nakoming onmogelijk of zinloos is geworden. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen dienstverlening niet meer mogelijk of zinvol is, zal Tien slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 12.
- 10.3 Indien opdrachtgever tijdig reclameert, blijft opdrachtgever gehouden tot afname en betaling van de bestelde zaken en hetgeen waartoe hij Tien opdracht gegeven heeft.
- 10.4 Indien komt vast te staan dat een klacht ongegrond is, dan komen de kosten daardoor ontstaan, daaronder begrepen de onderzoekskosten, aan de zijde van Tien daardoor gevallen, integraal voor rekening van de opdrachtgever.

**Artikel 11: Betaling**

- 11.1 Betaling door opdrachtgever dient te geschieden binnen veertien dagen na factuurdatum, bij gebreke waarvan opdrachtgever van rechtswege (dus zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling vereist is) in verzuim is. Indien betaling niet binnen de overeengekomen betalingstermijn plaatsvindt, is opdrachtgever over het factuurbedrag of het niet betaalde gedeelte daarvan de wettelijke handelsrente als bedoeld in artikel 6:119a BW verschuldigd, te rekenen vanaf de vervaldatum van de factuur tot en met de dag der algehele voldoening.
- 11.2 Betaling dient plaats te vinden zonder korting of verrekening. Opschorting van de betalingsverplichting is uitgesloten, ook als opdrachtgever heeft geklaagd over de verrichte werkzaamheden en/of de declaratie.
- 11.3 In geval van verzuim is opdrachtgever de buitengerechtigde kosten verschuldigd, die worden vastgesteld op 15% van het niet betaalde factuurbedrag, met een minimum van € 50. Opdrachtgever is over de verschuldigde incassokosten rente verschuldigd.
- 11.4 Indien Tien overgaat tot het treffen van rechtsmaatregelen tegen opdrachtgever, is opdrachtgever gehouden de met deze procedure gepaard gaande werkelijke kosten te vergoeden.
- 11.5 Door opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds ter afdoening in de eerste plaats van alle verschuldigde rente en kosten en in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst open staan, zelfs al vermeldt opdrachtgever dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.
- 11.6 Indien de opdracht aan Tien door meer dan één opdrachtgever is gegeven, is elke opdrachtgever hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de (betalings)verplichtingen uit de met Tien gesloten overeenkomst.

**Artikel 12: Aansprakelijkheid**

- 12.1 Indien zich bij de uitvoering van een opdracht onverhoopt een gebeurtenis voordoet die tot aansprakelijkheid leidt, zal die aansprakelijkheid beperkt zijn tot het bedrag of de bedragen waarop de door Tien gesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft, vermeerderd met het bedrag van het eigen risico volgens de betreffende polis. Indien geen uitkering mocht plaatsvinden krachtens de in de eerste zin bedoelde verzekering, om wat voor reden dan ook, dan is de aansprakelijkheid van Tien beperkt tot een bedrag ter grootte van het door Tien in rekening gebrachte en door opdrachtgever betaalde honorarium, exclusief btw en kosten, dat in de zes maanden voorafgaand aan het moment dat de fout is gemaakt door Tien aan opdrachtgever is gefactureerd en door opdrachtgever is betaald, met een maximum van € 10.000.
- 12.2 Indien door of in verband met de uitvoering van een opdracht of anderszins schade aan personen of zaken wordt toegebracht, waarvoor Tien aansprakelijk is, zal die aansprakelijkheid beperkt zijn tot het bedrag of de bedragen, waarop de door Tien gesloten algemene aansprakelijkheidsverzekering (AVB) aanspraak geeft, vermeerderd met het eigen risico volgens de polis.
- 12.3 Indien en voor zover personen die in verband met de uitvoering van opdracht van opdrachtgever worden ingeschakeld, hun aansprakelijkheid in verband daarmee willen beperken, houden alle aan Tien gegeven opdrachten de bevoegdheid van Tien in om dergelijke aansprakelijkheidsbeperkingen mede namens opdrachtgever te aanvaarden. Iedere eigen aansprakelijkheid van Tien voor tekortkomingen van deze ingeschakelde personen is uitgesloten.
- 12.4 De aansprakelijkheidsbeperking in dit artikel geldt tevens voor het niet deugdelijk functioneren van door Tien bij de uitvoering van de overeenkomst gebruikte apparatuur, software of andere zaken.
- 12.5 Niet uitgesloten is de aansprakelijkheid van Tien voor schade die het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Tien of haar leidinggevende ondergeschikten.
- 12.6 Elk vorderingsrecht van opdrachtgever jegens Tien vervalt na verloop van één jaar nadat opdrachtgever bekend werd of redelijkerwijs bekend had kunnen zijn met het bestaan van die vorderingsrechten en opdrachtgever de betreffende vorderingen niet binnen die periode van één jaar in rechte aanhangig heeft gemaakt.

**Artikel 13: Geschilbeslechting; toepasselijk recht; wijziging algemene voorwaarden**

- 13.1 Alle geschillen die voortvloeien uit de rechtsbetrekking tussen Tien en haar opdrachtgever, zullen exclusief worden voorgelegd aan de rechtbank te Arnhem.
- 13.2 Op iedere rechtsbetrekking tussen Tien en opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.
- 13.3 In geval van een geschil over inhoud of strekking is de Nederlandse tekst van deze algemene voorwaarden bindend.