

## Algemene voorwaarden QSN Quality Services Network b.v.

### 1. ALGEMEEN

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

Oprachtgever: de partij die de opdracht verstrekt.

Oprachtnemer: QSN Quality Services Network b.v. statutair gevestigd te Sassenheim; alle opdrachten van klanten beschouwt Oprachtnemer als uitsluitend aan haar gegeven, ook indien het de uitdrukkelijke of stilzwijgende bedoeling is dat een opdracht door een bepaalde persoon wordt uitgevoerd. De werking van artikel 7:404 Burgerlijk Wetboek, dat voor het laatstgenoemde geval een regeling geeft, en de werking van artikel 7:407 lid 2, dat een hoofdelijke aansprakelijkheid vestigt voor de gevallen waarin aan twee of meer personen een opdracht is gegeven, worden uitgesloten.

Oprachtbevestiging: de overeenkomst van opdracht, waarbij de Oprachtnemer zich jegens de Opdrachtgever verbindt werkzaamheden te verrichten, zoals beschreven in het Samenwerkingsvoorstel. Overeenkomst: het Samenwerkingsvoorstel tezamen met deze algemene voorwaarden.

### 2. TOEPASSELIJKHEID VAN DEZE VOORWAARDEN EN TOTSTANDKOMING OVEREENKOMST

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle dienstverlening door Oprachtnemer aan Opdrachtgever, tenzij hiervan in houdelijk in de opdrachtbevestiging wordt afgeweken.

In het geval deze algemene voorwaarden en de opdrachtbevestiging strijdige voorwaarden bevatten, gelden de in de opdrachtbevestiging opgenomen voorwaarden.

De toepasselijkheid van algemene voorwaarden van Opdrachtgever wordt door Oprachtnemer uitdrukkelijk van de hand gewezen.

De overeenkomst komt eerst tot stand op het moment dat de door beide partijen ondertekende opdrachtbevestiging door de Opdrachtgever retour is ontvangen. Zolang de opdrachtbevestiging nog niet retour is ontvangen, behoudt Oprachtnemer zich het recht voor haar medewerkers elders in te zetten.

Indien de opdrachtbevestiging nog niet getekend retour is ontvangen, doch de werkzaamheden reeds zijn aangevangen, wordt de overeenkomst geacht tot stand te zijn gekomen, op het moment dat de Opdrachtnemer een begin met de uitvoering van de werkzaamheden heeft gemaakt.

### 3. MEDEWERKING DOOR DE OPDRACHTGEVER

Opdrachtgever dient er voor zorg te dragen dat alle gegevens en bescheiden, welke Oprachtnemer overeenkomstig zijn oordeel nodig heeft voor het correct en tijdig uitvoeren van de overeenkomst tijdig en volledig ter beschikking worden gesteld. Ieder der partijen dient ervoor zorg te dragen dat de andere partij onverwijld wordt geïnformeerd over feiten en omstandigheden die in verband met de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden van belang kunnen zijn.

Tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit, is Opdrachtgever verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de aan Opdrachtnemer ter beschikking gestelde bescheiden, ook indien deze via of van derden afkomstig zijn.

Opdrachtgever dient zorg te dragen voor aan Opdrachtnemer ter beschikking te stellen kantoorruimte en overige faciliteiten welke naar oordeel van Opdrachtnemer noodzakelijk zijn. Hiervoor wordt onder meer begrepen: computerapparatuur, telefoon- en faxfaciliteiten. De Opdrachtgever is eveneens verantwoordelijk voor continuïteit door middel van afdoende back-up, veiligheid en viruscontrole procedures.

De Opdrachtgever zal, indien dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst, specifiek personeel inzetten ten einde de Opdrachtnemer in staat te stellen de werkzaamheden te verrichten. Indien dit specifiek personeel noodzakelijk wordt geacht zal dit in de opdrachtbevestiging worden vastgelegd. Kosten ontstaan door het niet of niet tijdig beschikbaar stellen van bedoeld personeel zijn voor rekening van Opdrachtgever.

### 4. UITVOERING VAN DE OVEREENKOMST

Alle werkzaamheden die door Opdrachtnemer worden verricht, worden uitgevoerd naar beste inzicht en vermogen overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap. Ten aanzien van de beoogde werkzaamheden is sprake van een inspanningsverbintenis aan de zijde van Opdrachtnemer, tenzij in de opdrachtbevestiging uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

Opdrachtnemer bepaalt de wijze waarop door medewerkers de werkzaamheden worden uitgevoerd, doch neemt door Opdrachtgever kenbaar gemaakte eisen / randvoorwaarden zoveel mogelijk in acht.

Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om derden in te zetten bij het nakomen van de verplichtingen uit de overeenkomst. Wij blijven echter aansprakelijk jegens u voor de uitvoering van de werkzaamheden, onverminderd het overige in de overeenkomst bepaalde. Verwijzing naar medewerkers van Opdrachtnemer in deze overeenkomst omvat tevens door Opdrachtnemer ingeschakelde medewerkers van derden.

Opdrachtnemer zal zich inspannen om te bewerkstelligen dat in de opdrachtbevestiging genoemde medewerker(s) gedurende de gehele looptijd van de Opdracht beschikbaar zijn. Niettegenstaande dit voorgaande heeft Opdrachtnemer het recht om medewerkers, na overleg met Opdrachtgever, te vervangen. Indien in geval van overmacht een medewerker niet beschikbaar kan worden gesteld, zal Opdrachtnemer zich inspannen een kwalitatief gelijkwaardige medewerker in te zetten.

Opdrachtnemer kan eerst meer werkzaamheden verrichten en aan Opdrachtgever in rekening brengen dan waartoe de Opdracht is verstrekt, nadat de Opdrachtgever hiervoor toestemming heeft verleend. Deze extra werkzaamheden en / of verlengingen zullen door Opdrachtnemer opnieuw middels een opdrachtbevestiging worden vastgelegd. Hierbij geldt opnieuw hetgeen onder 1. en 2. bepaald is.

### 5. DUUR EN BEËINDIGING

De overeenkomst eindigt van rechtswege door het verstrijken van de termijn, of afronden van de taken / activiteiten bepaald in de opdrachtbevestiging, behoudens in het geval van tussentijdse opzegging conform het hierna bepaalde.

De overeenkomst kan te allen tijde tussentijds door Opdrachtgever en Opdrachtnemer schriftelijk worden opgezegd, met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden, tenzij in de opdrachtbevestiging anders is overeengekomen.

Indien tot tussentijdse opzegging is overgegaan door Opdrachtgever, heeft Opdrachtnemer recht op vergoeding door Opdrachtgever inzake de additionele kosten, ten gevolge van de voortijdige beëindiging van de overeenkomst (zoals bijv. kosten met betrekking tot onderaanneming), tenzij aan de opzegging feiten ten grondslag liggen die aan de Opdrachtnemer zijn toe te rekenen. Opdrachtnemer houdt bij tussentijdse opzegging in alle gevallen aanspraak op betaling van de declaraties voor de tot dan toe verrichte werkzaamheden. Voor zover de overdracht van de werkzaamheden voor opdrachtnemer extra kosten met zich meebrengt, worden deze aan Opdrachtgever in rekening gebracht, tenzij aan de overdracht feiten ten grondslag liggen die aan de Opdrachtnemer zijn toe te rekenen.

De overeenkomst mag door ieder der partijen met onmiddellijke ingang schriftelijk worden beëindigd indien:

- de Opdrachtgever of Opdrachtnemer in staat van faillissement wordt verklaard;
- de Opdrachtgever of Opdrachtnemer (voorlopige) surseance van betaling wordt verleend;
- de Opdrachtgever of Opdrachtnemer wordt geliquideerd;
- conservatoir of executoriaal beslag wordt gelegd op een substantieel gedeelte van de roerende en / of onroerende zaken dan wel andersoortige goederen van de Opdrachtgever of Opdrachtnemer.

Bij beëindiging van de overeenkomst dient ieder der partijen alle in haar bezit zijnde goederen en documenten die in eigendom toebehoren aan de andere partij onverwijld aan die partij ter hand te stellen.

### 6. GEHEIMHOUDING

Tenzij enige wetsbepaling, voorschrift of (beroeps)regel daartoe verplicht, is Opdrachtnemer en door haar ingezette medewerkers verplicht tot geheimhouding tegenover derden ten aanzien van vertrouwelijke informatie die is verkregen van Opdrachtgever. Opdrachtgever kan ter zake ontheffing verlenen.

Behoudens schriftelijke toestemming van Opdrachtgever is Opdrachtnemer niet gerechtigd de vertrouwelijke informatie die ter beschikking werd gesteld aan te wenden voor een ander doel dan waarvoor zij werd verkregen. Hierop wordt echter een uitzondering gemaakt in het geval Opdrachtnemer voor zichzelf optreedt in een tucht-, civiele- of strafprocedure waarbij deze informatie van belang kan zijn.

Tenzij sprake is van enige wetsbepaling, voorschrift of (beroeps)regel die opdrachtgever verplicht tot openbaarmaking of daartoe door Opdrachtnemer voorafgaande schriftelijke toestemming is verleend, zal Opdrachtgever de inhoud van rapporten, adviezen of andere al dan niet schriftelijke uitingen van Opdrachtnemer, niet aan derden openbaren.

Beide partijen zullen hun verplichtingen op grond van dit artikel opleggen aan door hen in te schakelen derden.

Als niet in strijd geacht zijnde met het bepaalde in artikel 6, is Opdrachtnemer gerechtigd tot het vermelden in hoofdlijnen van de werkzaamheden aan (potentiële) klanten van Opdrachtnemer.

### 7. HONORARIUM, BEZWAREN EN BETALING

Ter zake van de werkzaamheden heeft de Opdrachtnemer aanspraak op het honorarium zoals overeengekomen in de opdrachtbevestiging.

Indien na de totstandkoming van de overeenkomst, doch voordat de overeenkomst geheel is uitgevoerd, tariefbepalende factoren zoals bijvoorbeeld lonen en / of prijzen (op basis van Consumentenprijsindex) een wijziging ondergaan, is Opdrachtnemer gerechtigd het eerder overeengekomen tarief overeenkomstig aan te passen. De Opdrachtnemer zal de opdrachtgever 30 dagen van te voren schriftelijk van gewijzigde tarieven in kennis stellen.

Het honorarium zal achteraf (in maandelijkse perioden) op basis van de gewerkte uren en/of dagen aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht, tenzij anders in de opdrachtbevestiging is overeengekomen. De gewerkte uren en/of dagen zullen worden bijgehouden op urenstaten welke op verzoek kunnen worden toegezonden.

Per gewerkte dag is de basis een 8-urige werkdag gewerkt op werkdagen, exclusief algemeen erkende feestdagen. Gewerkte uren boven de 9 uur per dag en 45 uur per week (uitgaande van een 5-daagse werkweek) zullen met een toeslag van 25% op het tarief in rekening worden gebracht. Gewerkte uren op algemeen erkende feestdagen of in het weekeinde zullen in rekening gebracht worden met een toeslag van 50%.

Reis- en verblijfkosten en andere kosten met betrekking tot de uit te voeren werkzaamheden zijn niet in het honorarium inbegrepen en zullen separaat in rekening worden gebracht, tenzij anders in de opdrachtbevestiging is overeengekomen.

Alle tarieven zijn exclusief omzetbelasting en andere heffingen welke van overheidswege (kunnen) worden opgelegd.

Geplande afspraken kunnen door Opdrachtgever schriftelijk worden geannuleerd. Bij annuleringen die binnen twee weken voor de afgesproken datum aan Opdrachtnemer worden doorgegeven behoudt Opdrachtnemer zich het recht voor om 50% (vijftig procent) van de met deze annulering gepaard gaande gedeelde omzet, in rekening te brengen. Bij annuleringen die binnen één week voor de afgesproken datum aan Opdrachtnemer worden doorgegeven, behoudt Opdrachtnemer zich het recht voor om 100% (honderd procent) van de met deze annulering gepaard gaande gedeelde omzet, in rekening te brengen.

Opdrachtnemer verplicht zich ertoe om een andere declarabele invulling te zoeken voor de geannuleerde afspraken, indien dit mogelijk is zal geen verrekening plaatsvinden

Betaling door Opdrachtgever dient, zonder aftrek, korting of schuldverrekening te geschieden binnen 30 dagen na factuurdatum. Betaling dient plaats te vinden in op de factuur aangegeven valuta, door middel van overmaking ten gunste van een door Opdrachtnemer aan te wijzen bankrekening.

Bij overschrijding van de genoemde betalingstermijn van 30 dagen, is Oprachtgever van rechtswege in verzuim. In dat geval is Oprachtgever, vanaf de datum waarop de verschuldigde som opeisbaar is geworden tot aan het tijdstip van betaling, over de verschuldigde som een rente van 1,5% per maand verschuldigd. Daarnaast komen alle kosten van invordering, nadat Oprachtgever in verzuim is, zowel gerechtelijk als buitengerechtelijk, ten laste van Oprachtgever. De buitengerechtelijke kosten worden vastgesteld op ten minste 15% van de hoofdsom en rente, onverminderd het recht van Oprachtgever de werkelijke buitengerechtelijke kosten die dit bedrag te boven gaan, te vorderen. De gerechtelijke kosten omvatten de volledige door Oprachtgever gemaakte kosten, ook indien deze het wettelijke liquidatietarief te boven gaan.

Bezwaren tegen de hoogte van ingediende facturen schorten de betalingsverplichting op Oprachtgever niet op.

Bezwaren met betrekking tot de verrichte werkzaamheden en / of het factuurbedrag dienen schriftelijk binnen 15 dagen na verzenddatum van de stukken of informatie waarover de Oprachtgever reclameert, dan wel binnen 15 dagen na ontdekking van het gebrek, plaats te vinden.

Ingeval van een terecht uitgebrachte reclame heeft Oprachtgever de keuze tussen aanpassing van het in rekening gebrachte honorarium, het kosteloos verbeteren of opnieuw verrichten van de afgekeurde werkzaamheden of het geheel of gedeeltelijk niet (meer) uitvoeren van de Opracht tegen restitutie naar evenredigheid van het door Oprachtgever reeds betaalde honorarium.

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

In het geval van een gezamenlijk gegeven Opracht zijn Oprachtgevers voor zover de werkzaamheden ten behoeve van de gezamenlijke Oprachtgevers zijn verricht, hoofdelijk verbonden voor de betaling van het volledige factuurbedrag.

8. INTELLECTUELE EIGENDOM

Oprachtgever behoudt zich alle recht van intellectuele eigendom voor met betrekking tot producten van de geest welke hij gebruikt of ontwikkeld heeft in het kader van de uitvoering van de overeenkomst en ten aanzien waarvan hij de auteursrechten of andere rechten van intellectuele eigendom heeft of geldend kan maken.

Het is de Oprachtgever nadrukkelijk verboden die producten, waaronder mede begrepen trainingshandleidingen, procedure handboeken, werkwijzen, adviezen en andere geestesproducten van Oprachtgever, een en ander in de ruimste zin des woords, al dan niet met inschakeling van derden te verveelvoudigen, te openbaren of te exploiteren. Dit is slechts toegestaan na schriftelijke toestemming van de Oprachtgever.

Oprachtgever heeft het recht de schriftelijke documenten / producten te verveelvoudigen voor gebruik binnen zijn eigen organisatie, voor zover passend binnen het doel van de Opracht. In het geval van tussentijdse beëindiging van de overeenkomst is het voorgaande van overeenkomstige toepassing.

9. LEVERINGSTERMIJN

Is Oprachtgever een vooruitbetaling verschuldigd of dient hij voor de uitvoering benodigde informatie en / of materialen ter beschikking te stellen, dan gaat de termijn waarbinnen de werkzaamheden dienen te worden afgerond niet eerder in dan nadat de betaling geheel is ontvangen, respectievelijk de informatie en / of materialen geheel ter beschikking zijn gesteld.

Omdat de duur van de Opracht kan worden beïnvloed door allerlei factoren, zoals de kwaliteit van informatie die Oprachtgever verstrekt, de beschikbaarheid van medewerkers van Oprachtgever en de medewerking die wordt verleend, zijn de termijnen waarbinnen de werkzaamheden dienen te zijn afgerond, slechts te beschouwen als fatale termijn indien dit uitdrukkelijk is overeengekomen.

De overeenkomst kan, tenzij vaststaat dat uitvoering blijvend onmogelijk is, door Oprachtgever niet wegens termijnoverschrijding worden ontbonden, tenzij Oprachtgever de overeenkomst ook niet of niet geheel uitvoert binnen een hem na afloop van de overeengekomen leveringstermijn schriftelijk aangezegde redelijke termijn. Ontbinding is dan toegestaan conform artikel 6:265 van het Burgerlijk Wetboek.

10. AANSPRAKELIJKHEID

Oprachtgever zal zijn werkzaamheden naar beste kunnen verrichten en daarbij de zorgvuldigheid in acht nemen die van Oprachtgever kan worden verwacht.

Oprachtgever is uitgesloten van elke aansprakelijkheid, behalve aansprakelijkheid voor schade veroorzaakt door opzet of grove schuld van de Oprachtgever en haar medewerkers en schade geleden door de Oprachtgever als direct gevolg van een ernstige schending door de Oprachtgever van de contractuele verplichtingen, voortvloeiende uit de overeenkomst.

In geval van schade is de Oprachtgever aansprakelijk voor schade tot maximaal eenmaal het bedrag van het honorarium voor de desbetreffende Opracht over de laatste drie volledige kalendermaanden voorafgaande aan de schadeveroorzakende gebeurtenis.

Oprachtgever vrijwaart Oprachtgever voor vorderingen van derden wegens schade die veroorzaakt is doordat Oprachtgever aan Oprachtgever onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, tenzij Oprachtgever aantoonde dat de schade geen verband houdt met verwijtbaar handelen of nalaten zijnerzijds dan wel is veroorzaakt door opzet of daarmee gelijk te stellen grove nalatigheid van Oprachtgever.

De bovengenoemde aansprakelijkheidsbeperking wordt hierbij mede bedongen ten behoeve van de door de Oprachtgever voor de uitvoering ingeschakelde derden.

11. CONTRACTSOVERNEMING

Het is Oprachtgever niet toegestaan enige verplichting uit de overeenkomst over te dragen aan derden, tenzij Oprachtgever hiermee uitdrukkelijk akkoord gaat. Oprachtgever is gerechtigd aan deze toestemming voorwaarden te verbinden. Oprachtgever verbindt zich in ieder geval om alsdan alle terzake relevante betalingsverplichtingen uit de overeenkomst aan derden op te leggen. Oprachtgever blijft te allen tijde naast deze derde aansprakelijk voor de verplichtingen uit de overeenkomst, tenzij partijen anders overeenkomen.

Oprachtgever vrijwaart Oprachtgever ter zake van alle aanspraken van derden van enige verplichting door Oprachtgever uit de overeenkomst.

12. ONAFHANKELIJKHEID

Oprachtgever heeft zich te houden aan de relevante onafhankelijkheidsvoorschriften van nationale en internationale regelgevers. Om Oprachtgever in staat te stellen zich aan de betreffende onafhankelijkheidsvoorschriften te houden is Oprachtgever verplicht Oprachtgever tijdig, juist en volledig te informeren.

13. ELEKTRONISCHE COMMUNICATIE

Tijdens de uitvoering van de overeenkomst zullen Oprachtgever en Oprachtgever zoveel mogelijk communiceren door middel van elektronische mail. Oprachtgever en Oprachtgever stellen hierbij vast jegens elkaar niet aansprakelijk te zullen zijn voor schade die eventueel voortvloeit bij een ieder van het tengevolge van het gebruik van elektronische mail. Beide partijen zullen al hetgeen redelijkerwijs van ieder van verwacht mag worden doen of nalaten ter voorkoming van mogelijke virussen, vertragingen en vervormingen. In geval van twijfel inzake de juistheid van de door de Oprachtgever of Oprachtgever ontvangen mail, is de inhoud van de door de verzender verzonden mail bepalend.

14. DOCUMENTEN VAN OPDRACHTGEVER

Oprachtgever en Oprachtgever zullen voor beëindiging van de Opracht afstemmen wat er met de door de Oprachtgever aan Oprachtgever ter beschikking gestelde documenten dient te gebeuren. Oprachtgever verbindt zich hieraan en verplicht zich binnen de gestelde termijn hieraan uitvoering te geven.

15. VERVALTERMIJN

Voor zover in de Algemene Voorwaarden niets anders is bepaald vervallen vorderingsrechten en andere bevoegdheden van Oprachtgever uit welke hoofde ook jegens Oprachtgever in verband met het verrichten van werkzaamheden door Oprachtgever in ieder geval na een jaar na het moment waarop Oprachtgever bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van deze rechten en bevoegdheden.

16. AFSTAND VAN RECHTEN

Het niet direct afdwingen van enige bepaling of voorwaarde in de overeenkomst door Oprachtgever zal de rechten en bevoegdheden van Oprachtgever onder de overeenkomst niet beïnvloeden of beperken. Afstand van recht van enige bepaling of voorwaarde in de overeenkomst zal uitsluitend van kracht zijn indien deze schriftelijk is gedaan.

17. CONVERSIË

Indien en voor zover op grond van de redelijkheid en billijkheid of het onredelijk bezwarend karakter op enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden geen beroep gedaan kan worden, komt aan 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.

18. NAWERKING

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

19. OVERNAME PERSONEEL

Het is de Oprachtgever en Oprachtgever niet toegestaan medewerkers (hieronder begrepen de derden die worden ingezet door de Oprachtgever) van de wederpartij, betrokken bij de uitvoering van de Opracht, in dienst te nemen dan wel met deze medewerkers over indiensttreding te onderhandelen, tenzij in overleg en na toestemming van de wederpartij.

Bij overtreding van de bepaling in 19.1 is een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van € 25.000,00 per gebeurtenis.

20. TOEPASSELIJK RECHT / BEVOEGDE RECHTER

Op de overeenkomst en op deze Algemene Voorwaarden is uitsluitend Nederlands Recht van toepassing.

Geschillen voortvloeiende uit of verbandhoudende met de overeenkomst of deze Algemene Voorwaarden, zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Amsterdam, doch niet dan nadat is gebleken dat partijen niet in staat zijn in onderling overleg tot een oplossing te komen.

In afwijking van het bepaalde in lid 2 zijn Oprachtgever en Oprachtgever bevoegd overeen te komen om geschillen aan een college voor geschillen voor te leggen.

Niet alleen Oprachtgever, maar ook alle personen die bij de uitvoering van een Opracht zijn ingeschakeld kunnen op deze Algemene Voorwaarden een beroep doen. Hetzelfde geldt voor vroegere medewerkers van Oprachtgever, met inbegrip van eventuele erfgenamen, indien zij aansprakelijk worden gehouden nadat zij de onderneming van Oprachtgever hebben verlaten.