

## **Algemene voorwaarden Seliv B.V. of onder handelsnaam Servadvies**

0.1 Algemene voorwaarden bij de uitvoering van verander-, organisatie-, coach en/of adviesopdrachten: opdrachtgever/Seliv B.V.

### **1. Definities**

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1.1 Opdracht: een overeenkomst van opdracht in de zin van artikel 7:400 e.v. BW, waarbij de ene partij, Seliv B.V. (de opdrachtnemer), zich jegens de andere partij, de opdrachtgever, verbindt om ten behoeve van de organisatie van de opdrachtgever verander-, organisatie-, coach- en advieswerkzaamheden te (doen) verrichten. De overeenkomst van opdracht wordt schriftelijk vastgelegd en bevat (onder meer) een beschrijving van de te verrichten werkzaamheden.

1.2 Verander-, organisatie-, coach- en/of adviesopdracht: de opdracht tot het, ten behoeve van een opdrachtgever, leveren van een bijdrage aan het vaststellen, analyseren en oplossen van vraagstukken van bestuur, beleid, veranderen, organiseren en functioneren, die zich binnen en/of met betrekking tot een organisatie en/of tussen organisaties voordoen.

1.3 Opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die als wederpartij van Seliv B.V. een overeenkomst heeft gesloten tot het (doen) uitvoeren van een verander-, organisatie-, coach- en/of adviesopdracht.

1.4 Seliv B.V.: de rechtspersoon die de verander-, organisatie-, coach- en/of adviesopdracht als bedoeld in 1.2 als opdrachtnemer heeft aanvaard of een aan een mogelijke opdracht voorafgaande offerte of aanbod heeft uitgebracht.

1.5 Opdrachtnemer: Seliv B.V. of onder handelsnaam Servadvies, gevestigd en kantoorhoudende te Amersfoort, 3824 NR, aan de Heelkruid 37, Hierna te noemen Seliv B.V., dat als partij een overeenkomst met opdrachtgever heeft gesloten tot het (doen) uitvoeren van een verander-, organisatie-, coach- en/of adviesopdracht als bedoeld in 1.2.

1.6 Opdrachttuitvoerder: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die namens Seliv B.V. belast is met de uitvoering van de opdracht.

1.7 Partijen: de opdrachtgever en Seliv B.V.

### **2. Algemeen**

2.1 Alle opdrachten worden met terzijdestelling van de artikelen 7:404 en 7:407 lid 2 BW uitsluitend aanvaard en uitgevoerd door Seliv B.V.

2.2 Alle bedingen in deze algemene voorwaarden zijn mede gemaakt ten behoeve van al degenen die voor Seliv B.V. werkzaam zijn.

2.3 Alle handelingen die in het kader van een opdracht door opdrachttuitvoerders worden verricht, worden geacht handelingen door of namens Seliv B.V. te zijn.

### **3. Toepasselijkheid van deze voorwaarden**

3.1 Alle bedingen in deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle gedane aanbiedingen, werkzaamheden, offertes van Seliv B.V. en op alle overeenkomsten tot verander-, organisatie-, coach- en/of advies- opdracht strekkend tot het verrichten van werkzaamheden voor opdrachtgever met inbegrip van alle daaruit voortvloeiende dan wel daarmee samenhangende overeenkomsten tussen het Seliv B.V. en de opdrachtgever, respectievelijk hun rechtsopvolgers.

- 3.2 Van deze algemene voorwaarden kan slechts bij schriftelijke overeenkomst worden afgeweken.
- 3.3 De toepasselijkheid van eventuele Algemene Voorwaarden van de opdrachtgever worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 3.4 Seliv B.V. behoudt zich het recht voor deze algemene voorwaarden ten aller tijde te kunnen wijzigen zonder voorafgaande berichtgeving. De gebruiker wordt aangeraden de algemene voorwaarden regelmatig te checken op [www.servadvies.nl](http://www.servadvies.nl).
- 3.5 Indien enig beding in deze algemene voorwaarden of in de overeenkomst nietig is, blijft de overeenkomst voor het overige in stand en zal het betreffende beding in overleg tussen partijen worden vervangen door een beding dat de strekking van het oorspronkelijke beding zo veel mogelijk benadert.

#### **4. Uitgangspunten**

- 4.1 Seliv B.V. staat in voor de integriteit van zijn handelen, dient ten opzichte van de opdracht en de opdrachtgever (des)kundig te handelen, dient zijn professionele en relationele onafhankelijkheid te waarborgen.
- 4.2 De opdrachtgever is oprecht in de voorgesprekken met Seliv B.V. over de concurrentie van andere organisatieadviesbureaus, de criteria die gelden voor selectie en de termijn waarbinnen de keuze valt.
- 4.3 De opdrachtgever staat in voor een verantwoord opdrachtenbeleid.
- 4.4 De opdrachtgever is zorgvuldig in het verstrekken van informatie die gevraagd en ongevraagd nodig is om de opdracht goed en doelmatig te kunnen uitvoeren.
- 4.5 De opdrachtgever stelt zich als een betrouwbare partner op door afspraken op tijd en volledig na te komen, inclusief het betalen van de facturen.
- 4.6 Door akkoord te gaan met deze algemene voorwaarden wordt ook expliciet akkoord gegeven aan de disclaimer en het privacy statement en eventueel nader te benoemen formuleringen.

#### **5. Totstandkoming overeenkomst van opdracht**

5.1 De overeenkomst van opdracht komt tot stand op het moment dat de door partijen ondertekende overeenkomst van opdracht dan wel de opdrachtbevestiging en de op basis van wet- en regelgeving noodzakelijke gegevens en informatie door de opdrachtnemer zijn ontvangen.

5.2 De overeenkomst van opdracht is de schriftelijke wilsovereenstemming tussen de opdrachtgever en Seliv B.V. die daar waar van toepassing de volgende afspraken over de inhoud en uitvoeringsvoorwaarden van de opdracht bevat:

- een omschrijving van de inhoud en begrenzing van de opdracht
- het beoogde doel van de opdracht
- (het deel van) de organisatie waarop de opdracht betrekking heeft
- De maximale grootte van de te coachen / adviseren groep
- wederzijdse organisatorische verhoudingen en gezamenlijke werkwijzen
- de beperkingen van de opdrachttuitvoering
- de keuze van de door Seliv B.V. in te zetten opdrachttuitvoerders en door de opdrachtgever in te zetten medewerkers alsmede de aanwijzing van een projectleider en contactpersonen
- een indicatie van de tijdsduur die nodig is voor de uitvoering van de opdracht, de fasering van de tijdsduur en de wijze van handelen indien de werkelijke duur afwijkt van de indicatie
- de bepaling van de persoon of personen aan wie het Seliv B.V. adviseert en aan wie en op welke wijze wordt gerapporteerd over het verloop van de opdracht
- een kostenraming en de wijze van handelen indien de werkelijke kosten de raming overschrijden
- de honoreringsgrondslag en de wijze van facturering
- de handelwijze bij inschakeling van derden en de facturering daarvan

- (indien van toepassing) de eigendoms- en auteursrechten;
- de nabespreking en evaluatie van de opdracht
- de gewenste dan wel noodzakelijke nazorg.

## **6. Terbeschikkingstelling van informatie, medewerkers en werkruimte door de opdrachtgever**

6.1 De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens en informatie, waarvan Seliv B.V. aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig in de vorm en op de wijze als gevraagd aan Seliv B.V. worden verstrekt.

6.2 Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens en informatie niet, niet tijdig of niet behoorlijk aan Seliv B.V. zijn verstrekt, heeft Seliv B.V. het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten dan wel de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening te brengen.

6.3 Opdrachtgever is gehouden Seliv B.V. onverwijld te informeren over feiten en omstandigheden die in verband met de uitvoering van de opdracht van belang kunnen zijn.

6.4 Opdrachtgever staat in voor de juistheid, de volledigheid en de betrouwbaarheid van de door of namens hem aan Seliv B.V. verstrekte gegevens en informatie.

6.5 Als Seliv B.V. daarom verzoekt, stelt de opdrachtgever kosteloos medewerkers van de eigen organisatie van de opdrachtgever ter beschikking, die bij de werkzaamheden van Seliv B.V. betrokken (zullen) zijn.

6.6 Als Seliv B.V. daarom verzoekt, stelt de opdrachtgever Seliv B.V. kosteloos een eigen werkruimte en de (kantoor)faciliteiten die overigens nodig zijn om op locatie een opdracht uit te kunnen voeren, ter beschikking.

## **7. Geheimhouding**

7.1 Seliv B.V. neemt jegens derden die niet bij de uitvoering van de opdracht zijn betrokken zorgvuldigheid en geheimhouding in acht van alle vertrouwelijke gegevens dan wel concurrentie- gevoelige informatie van de opdrachtgever die hem in het kader van de opdracht ter kennis is gekomen, tenzij op Seliv B.V. een wettelijke of beroepsplicht rust tot openbaarmaking, Seliv B.V. zich voor de (tucht)rechter moet verdedigen, de opdrachtgever Seliv B.V. van de geheimhoudingsplicht heeft ontheven of de informatie via openbare bronnen verkregen is. Seliv B.V. dient alle in het kader van de opdracht noodzakelijke voorzorgsmaatregelen te nemen ter bescherming van de belangen van de opdrachtgever.

7.2 De opdrachtgever mag, zonder toestemming van het Seliv B.V., aan derden geen mededeling doen over de aanpak, de werkwijze, de inhoud van adviezen of opinies van Seliv B.V., noch zijn rapportage of ander al dan niet schriftelijk materiaal ter beschikking stellen of anderszins openbaar maken, tenzij op opdrachtgever een wettelijke of beroepsplicht tot openbaarmaking rust.

## **8. Intellectueel eigendom**

8.1 Modellen, technieken, instrumenten, waaronder ook software en overige producten van de geest die zijn gebruikt voor de uitvoering van de opdracht dan wel in het advies of onderzoeks- resultaat zijn opgenomen, zijn en blijven het eigendom van Seliv B.V., voor zover deze niet reeds aan derden toekomen. Openbaarmaking, verder gebruik of verdere verspreiding kan derhalve alleen geschieden na verkregen toestemming van Seliv B.V. onverminderd het bepaalde in 5.2. Bij overtreding van het bij punt 8.1 bepaalde, is naast de bij punt 5.2 bepaalde inspanningsvergoeding, een direct opeisbare boete verschuldigd van € 25.000,-

8.2 De opdrachtgever heeft het recht stukken te vermenigvuldigen voor gebruik in zijn eigen organisatie, voor zover passend binnen het doel van de opdracht. Ingeval van tussentijdse beëindiging van de opdracht, is het voorgaande van overeenkomstige toepassing.

## **9. Uitvoering van de opdracht**

9.1 De opdracht wordt naar beste inzicht en vermogen alsmede naar de eisen van professionaliteit en goed opdrachtnemerschap uitgevoerd door of namens Seliv B.V.

9.2 De verplichting als bedoeld in 9.1 heeft het karakter van een inspanningsverplichting, omdat het bereiken van het beoogde resultaat niet kan worden gegarandeerd, tenzij Seliv B.V. en de opdrachtgever dit vóór het aanvaarden van de opdracht expliciet en schriftelijk benoemen en overeenstemming bereiken over het te behalen resultaat en indien tussen partijen vaststaat dat de omschrijving van het te behalen resultaat slechts voor één uitleg vatbaar is en het resultaat objectief vaststelbaar is (resultaatverplichting). Indien de schriftelijke resultaatverplichting niet aan de voorgaande cumulatieve vereisten voldoet, komt aan de opdrachtgever geen beroep toe op de resultaatverplichting van Seliv B.V. Hetzelfde geldt indien het resultaat buiten de invloed van Seliv B.V. om niet wordt bereikt.

9.3 Seliv B.V. kan na overleg met de opdrachtgever één of meer opdrachttuitvoerders vervangen. De wijziging mag de kwaliteit van de in het kader van de opdracht te verrichten werkzaamheden niet verminderen, noch de continuïteit van de opdracht ongunstig beïnvloeden. Een wijziging van opdrachttuitvoerders kan ook op verzoek van de opdrachtgever in overleg met Seliv B.V. plaatsvinden.

9.4 Het betrekken of inschakelen van derden bij de opdrachttuitvoering door de opdrachtgever of door Seliv B.V. geschiedt uitsluitend in onderling overleg.

9.5 De opdrachtgever aanvaardt dat de tijdsplanning en de kosten van de opdracht kunnen worden gewijzigd, indien partijen tussentijds overeenkomen de aanpak, werkwijze of omvang van de opdracht dan wel de daaruit voortvloeiende verander-, organisatie-, coach- en / of advieswerkzaamheden uit te breiden of te wijzigen.

9.6 Indien tussentijdse wijziging in de opdracht of opdrachttuitvoering noodzakelijk wordt door toedoen van de opdrachtgever, dient Seliv B.V. de noodzakelijke aanpassingen aan te brengen, indien de kwaliteit van de dienstverlening dit vergt. Indien een dergelijke aanpassing leidt tot meerwerk, dient dit als een aanvullende opdracht door de opdrachtgever te worden bevestigd. Indien opdrachtgever na daartoe schriftelijk gemaand te zijn niet binnen veertien dagen tot bevestiging overgaat, is Seliv B.V. gerechtigd de overeenkomst onmiddellijk en zonder rechterlijke tussenkomst te beëindigen zonder tot enige schade- vergoeding jegens opdrachtgever gehouden te zijn.

## **10. Duur en afsluiting van de opdracht**

10.1 De duur van de opdracht kan behalve door de inspanning van Seliv B.V. worden beïnvloed door allerlei factoren, zoals de kwaliteit van de informatie die Seliv B.V. verkrijgt en de medewerking die wordt verleend. Seliv B.V. kan dan ook niet van tevoren exact aangeven hoe lang de doorlooptijd voor het uitvoeren van de opdracht zal zijn. Termijnen waarbinnen werkzaamheden dienen te zijn voltooid, zijn daarom alleen fatale termijnen indien dat expliciet schriftelijk is overeengekomen, noemende een wijziging van punt 10.1.

10.2 In financiële zin is de opdracht afgesloten, zodra de eindafrekening door de opdrachtgever is goedgekeurd. De opdrachtgever dient Seliv B.V. hierover binnen een termijn van dertig dagen na dagtekening van de eindafrekening te berichten. Indien de opdrachtgever niet binnen deze termijn reageert, wordt de eindafrekening geacht te zijn goedgekeurd.

## **11. Tussentijdse beëindiging van de opdracht**

11.1 Partijen kunnen de overeenkomst voortijdig eenzijdig beëindigen, indien één van hen van mening is dat de opdrachttuitvoering niet meer kan plaatshebben conform de overeenkomst van opdracht en eventuele latere additionele overeenkomsten. Dit dient gemotiveerd en schriftelijk aan de wederpartij te worden bekend gemaakt. Seliv B.V. dan wel de opdrachtgever mogen van de bevoegdheid tot voortijdige beëindiging slechts gebruik maken als tengevolge van feiten en omstandigheden die zich aan de invloed van de beëindigende partij onttrekken of hem niet zijn toe te rekenen, voltooiing van de opdracht in redelijkheid niet kan worden gevergd. Seliv B.V. behoudt daarbij aanspraak op betaling van de declaraties voor tot dan toe verrichte werkzaamheden, waarbij aan de opdrachtgever indien mogelijk en onder voorbehoud de voorlopige resultaten van de tot dan toe verrichte werkzaamheden ter beschikking zullen worden gesteld. Voor zover dit extra kosten met zich meebrengt, worden deze in rekening gebracht.

11.2 Ingeval één van beide partijen in staat van faillissement geraakt, surceance van betaling aanvraagt of de

bedrijfsvoering staakt, heeft de andere partij het recht de opdracht zonder inachtneming van een opzegtermijn te beëindigen, een en ander met behoud van rechten.

## **12. Honorarium**

12.1 Indien voor verander-, organisatie-, coach- en/of advieswerkzaamheden vormen van honorariumberekening worden gehanteerd anders dan de aan de opdracht bestede hoeveelheid arbeid en kosten of een honorarium in een vast bedrag, dient daarvan in de overeenkomst met de opdrachtgever een duidelijke omschrijving te worden opgenomen. Seliv B.V. dient zich er dan van te vergewissen dat hiermee het belang van de opdrachtgever is gediend en de eigen onafhankelijkheid blijft gewaarborgd.

12.2 Met betrekking tot de tarieven en de daarop gebaseerde kostenramingen staat in de overeenkomst expliciet aangegeven, of daarin zijn begrepen de secretariaatskosten, reizen, reis- en verblijfkosten en andere opdrachtgebonden kosten. Voor zover deze kosten niet zijn inbegrepen, kunnen ze afzonderlijk worden berekend mits hierover expliciete en schriftelijke afspraken zijn gemaakt. Een tussentijdse verandering van het niveau van de lonen en kosten die Seliv B.V. noodzaakt tot tariefaanpassing of aanpassing van andere hiervoor genoemde kostenvergoedingen, wordt doorberekend. In het honorarium zijn geen rentekosten opgenomen, tenzij in de overeenkomst anders is aangegeven.

12.3 Het honorarium van Seliv B.V., zo nodig vermeerderd met voorschotten en declaraties van ingeschakelde derden, wordt per maand, per kwartaal, per jaar of na volbrenging van de verander-, organisatie-, coach- en /of advieswerkzaamheden aan de opdrachtgever in rekening gebracht, tenzij de opdrachtgever en Seliv B.V. hierover andere afspraken hebben gemaakt. Over alle door de opdrachtgever aan Seliv B.V. verschuldigde bedragen wordt de omzetbelasting afzonderlijk in rekening gebracht.

12.4 Indien de opdrachtgever een controle wenst van een registeraccountant op de declaratie van Seliv B.V., dan zal daaraan medewerking worden verleend. De kosten van een dergelijke controle zijn voor rekening van de opdrachtgever.

## **13. Betalingsvoorwaarden**

13.1 Betaling door de opdrachtgever dient, zonder aftrek, korting of schuldverrekening, te geschieden binnen de overeengekomen termijnen, doch in geen geval later dan dertig dagen na factuurdatum. Betaling dient te geschieden door middel van overmaking ten gunste van een door Seliv B.V. aan te wijzen bankrekening. Indien betaling via aankoop

13.2 Indien is afgesproken dat de betaling via het platform servadvies.nl plaatsvindt dient de opdrachtgever voor aanvang van de opdracht te betalen in plaats van de bij punt 13.3 vermelde betalingstermijn van 30 dagen.

13.3 Indien de opdrachtgever niet binnen dertig dagen na factuurdatum heeft betaald, is Seliv B.V. gerechtigd, nadat hij de opdrachtgever ten minste eenmaal heeft aangemaand te betalen, zonder nadere ingebrekestelling en onverminderd de overige rechten van Seliv B.V., vanaf de vervaldag de opdrachtgever de wettelijke rente in rekening te brengen tot op de datum van algehele voldoening.

13.4 Alle in redelijkheid gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke (incasso)kosten, die Seliv B.V. maakt als gevolg van de niet-nakoming door de opdrachtgever van diens betalingsverplichtingen, komen ten laste van de opdrachtgever.

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

13.6 In geval van een gezamenlijk gegeven opdracht zijn opdrachtgevers, voor zover de verander-, organisatie-, coach- en/of advieswerkzaamheden ten behoeve van de gezamenlijke opdrachtgevers zijn verricht, hoofdelijk verbonden voor de betaling van het factuurbedrag ongeacht de tenaamstelling van de declaratie.

#### **14. Het aantrekken of in dienst nemen van wederzijds personeel**

14.1 Geen van de partijen mag tijdens de uitvoering van de opdracht of binnen één jaar na beëindiging van de opdracht personeel van de wederpartij dat betrokken is (geweest) bij de opdracht, in dienst nemen of anderszins voor hem of een ander werkzaam laten zijn, dan in overleg met de wederpartij.

#### **15. Klachten**

15.1 Een klacht over verrichte werkzaamheden of een factuurbedrag dient binnen dertig dagen na verzending van de stukken of de informatie waarover de opdrachtgever klaagt, dan wel, indien opdrachtgever aantoont dat hij de tekortkoming redelijkerwijs niet eerder kon ontdekken binnen dertig dagen na ontdekking van de tekortkoming, schriftelijk aan Seliv B.V. kenbaar te worden gemaakt. Overschrijding van deze termijn leidt tot verval van alle aanspraken.

15.2 Een klacht schort de betalingsverplichting van opdrachtgever niet op, tenzij en voor zover Seliv B.V. aan opdrachtgever te kennen heeft gegeven dat het de klacht gegrond acht.

15.3 In geval van een terechte klacht heeft Seliv B.V. de keuze tussen aanpassing van het factuurbedrag, het kosteloos verbeteren of het opnieuw verrichten van de desbetreffende werkzaamheden dan wel het geheel of gedeeltelijk niet (meer) uitvoeren van de opdracht.

#### **16. Aansprakelijkheid**

16.1 Seliv B.V. is aansprakelijk voor de tekortkomingen in de uitvoering van de opdracht, voor zover deze het gevolg zijn aantoonbare grove nalatigheid.

16.2 De aansprakelijkheid voor de schade veroorzaakt door de tekortkomingen wordt beperkt tot het bedrag van het honorarium dat Seliv B.V. voor zijn werkzaamheden in het kader van die opdracht heeft ontvangen, met een maximum van 25.000,- EUR

16.3 Eventuele aanspraken van de opdrachtgever in hier bedoelde zin dienen binnen drie maanden na het ontdekken van de schade te zijn ingediend, bij gebreke waarvan de opdrachtgever zijn rechten heeft verwerkt.

#### **17. Toepasselijk recht**

17.1 Op elke overeenkomst tussen opdrachtgever en het Seliv B.V. is Nederlands recht van toepassing.

#### **18. Geschillenregeling**

18.1 Geschillen welke ontstaan naar aanleiding van de uitvoering van de onderhavige overeenkomst dan wel van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, kunnen worden beslecht overeenkomstig het Reglement van het Nederlands Arbitrage Instituut te Rotterdam of, indien partijen daaraan gezamenlijk de voorkeur geven, worden voorgelegd aan één of meer mediators.

18.2 De kosten van inschakeling van één of meer mediators komen in het geval van bemiddeling gelijkelijk voor rekening van partijen.

18.3 Er is sprake van een geschil als bedoeld in 18.1 indien één van beide partijen dit in een aangetekend schrijven aan de wederpartij stelt.

#### **19. Slotbepaling**

19.1 Deze algemene voorwaarden zijn gedeponneerd bij de Kamer van Koophandel Midden Nederland onder nummer 51291231.