

Algemene leveringsvoorwaarden Reflect Consultancy B.V.

1. Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de dienstverlening van Opdrachtnemer, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Een verwijzing door Opdrachtgever naar eigen algemene voorwaarden wordt door Opdrachtnemer niet aanvaard behoudens uitdrukkelijke en schriftelijke instemming daarmee.
 - a. Opdrachtnemer is gerechtigd deze voorwaarden te wijzigen. Wijzigingen van de voorwaarden gelden ook ten aanzien van de bestaande Overeenkomsten. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever tijdig vooraf informeren over wijzigingen van de voorwaarden en zal de gewijzigde voorwaarden bekend maken op haar website. De gewijzigde voorwaarden treden twee weken na bekendmaking in werking, of zoveel later als in de bekendmaking is bepaald.

2. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Opdrachtnemer: Reflect Consultancy B.V. met statutaire zetel te Oirschot en KvK-nummer 99913089 (Reflect Consultancy B.V.).
2. Medewerkers: werknemers van Opdrachtnemer.
3. Externen: in opdracht van Opdrachtnemer en/of Opdrachtgever ingezette externe deskundigen, freelancers of associés, specialisten, acteurs e.d.
3. Uitvoerenden: Medewerkers en/of Externen.
4. Opdrachtgever: degene met wie de Overeenkomst is gesloten.
5. Deelnemer: Opdrachtgever, dan wel degene(n) voor wie Opdrachtgever de overeenkomst heeft gesloten.
6. Overeenkomst: een overeenkomst voor het leveren van een Dienst conform artikel 4.
7. Uitvoeringsdatum: datum waarop de Dienst, of indien van toepassing het Product, wordt geleverd, zoals de trainingsdatum, coaching datum, besprekingsdatum, assessmentdatum, datum waarop Producten ter beschikking worden gesteld.
8. Materiaal: materialen die Opdrachtnemer ter beschikking stelt ten behoeve van de Dienst, zoals instrumenten, (online) vragenlijsten, portals, bundels, licenties, e-learning.
9. Product: resultaten van een Dienst, zoals rapportages.
10. Offerte: een door Opdrachtnemer gedaan aanbod voor het verlenen van een Dienst voor een bepaalde prijs.

2. Offertes

1. Elke Offerte van Opdrachtnemer in welke vorm dan ook gedaan, is vrijblijvend en pas bindend nadat terzake van die Offerte een Overeenkomst tot stand is gekomen.
2. Offertes hebben een geldigheidsduur van veertien dagen.
3. Offertes van Opdrachtnemer zijn gebaseerd op informatie van Opdrachtgever. Opdrachtgever staat ervoor in dat hij naar beste weten alle benodigde informatie heeft verstrekt.

3. Totstandkoming Overeenkomst

1. De Overeenkomst voor het leveren van een Dienst komt tot stand door
 - Rechtsgeldige ondertekening door de Opdrachtgever van de door Opdrachtnemer opgestelde Offerte, of
 - Schriftelijke bevestiging door Opdrachtnemer van de online inschrijving, telefonische of
 - Schriftelijke opdracht van Opdrachtgever voor een Dienst tegen een bepaalde prijs, of

- Schriftelijke bevestiging door Opdrachtnemer van de mondeling met Opdrachtgever besproken te leveren Dienst voor een bepaalde prijs, of
 - Te goeder trouw feitelijke aanvang van de uitvoering door Opdrachtnemer van het verlenen van een Dienst (al dan niet voor een bepaalde prijs).
2. Mondelinge toezeggingen door en afspraken met Medewerkers of Externen van Opdrachtnemer binden de Opdrachtnemer slechts voor zover en pas nadat zij door Opdrachtnemer schriftelijk zijn bevestigd.

4. Geheimhouding

Voor zover Opdrachtnemer vertrouwelijke informatie van Opdrachtgever in het kader van een Overeenkomst ter kennis is gekomen, zal Opdrachtnemer deze informatie enkel gebruiken in het kader van haar dienstverlening. Opdrachtnemer zal ten aanzien van deze vertrouwelijke informatie geheimhouding betrachten, tenzij openbaarmaking van deze informatie voor Opdrachtnemers dienstverlening noodzakelijk is, op Opdrachtnemer een wettelijke of beroepspllicht rust tot openbaarmaking, Opdrachtnemer zich voor de(tucht)rechter moet verdedigen, Opdrachtgever Opdrachtnemer van de geheimhoudingsplicht heeft ontheven of de informatie via openbare bronnen verkregen of beschikbaar is. Opdrachtnemer neemt in het kader van de opdracht alle noodzakelijke voorzorgsmaatregelen ter bescherming van de vertrouwelijkheid van de vertrouwelijke informatie.

Opdrachtgever zal zonder toestemming van Opdrachtnemer geen mededeling aan niet bij de opdracht betrokken derden doen over aanpak, werkwijze, prijsstelling e.d. –in de breedste zin opgevat– van Opdrachtnemer.

5. Gegevensbescherming

Begrippen als ‘verwerken’, ‘persoonsgegevens’, ‘verwerkingsverantwoordelijke’ en ‘verwerker’ hebben de betekenis die daaraan is gegeven in de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: ‘AVG’).

1. Verwerking door Opdrachtnemer als verwerkingsverantwoordelijke.

Opdrachtnemer treedt voor de verwerking van Persoonsgegevens ter uitvoering van zijn Diensten aan Opdrachtgever op grond van een Overeenkomst in beginsel op als verwerkingsverantwoordelijke, tenzij Opdrachtnemer de Persoonsgegevens verwerkt in opdracht van Opdrachtgever, in welk geval Opdrachtnemer optreedt als verwerker zoals bedoeld in artikel 5.2. Partijen blijven ieder, ten aanzien van hun eigen verwerking van Persoonsgegevens, in de hoedanigheid van verwerkingsverantwoordelijke zelfstandig verantwoordelijk voor de naleving van alle toepasselijke wet- en regelgeving inzake de bescherming van Persoonsgegevens, waaronder de AVG.

2. Verwerking door Opdrachtnemer als verwerker.

Voor zover Opdrachtnemer in het kader van een Overeenkomst ten behoeve van Opdrachtgever Persoonsgegevens verwerkt en Opdrachtgever de doeleinden en middelen van de verwerking vaststelt, treedt Opdrachtgever op als verwerkingsverantwoordelijke en Opdrachtnemer als verwerker. In dat geval zijn de onderstaande bepalingen van toepassing.

a) Testdeelnemersgegevens en verwerking

In het kader van de uitvoering van een Overeenkomst kan Opdrachtnemer Persoonsgegevens verwerken van testdeelnemers, verkregen van Opdrachtgever of rechtstreeks van de testdeelnemer (“Testdeelnemersgegevens”). Opdrachtnemer verwerkt deze gegevens om testdeelnemers uit te nodigen voor deelname aan een test. Daarnaast verwerkt Opdrachtnemer de tijdens de tests ingevulde gegevens (“Testgegevens”) om resultaten te genereren (“Resultaten”), bijvoorbeeld in de vorm van rapportages. In deze situatie treedt Opdrachtgever op als verwerkingsverantwoordelijke en Opdrachtnemer als verwerker ten aanzien van deze gegevensstromen.

- b) **Verwerking op instructie**
Opdrachtnemer verwerkt Persoonsgegevens uitsluitend op basis van gedocumenteerde instructies van Opdrachtgever en uitsluitend voor zover noodzakelijk voor de uitvoering van de Overeenkomst, tenzij een wettelijke verplichting tot verwerking op Opdrachtnemer rust.
- c) **Vertrouwelijkheid**
Opdrachtnemer behandelt alle Persoonsgegevens strikt vertrouwelijk. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle personen die onder zijn gezag handelen en toegang hebben tot Persoonsgegevens, alsmede ingeschakelde subverwerkers, gebonden zijn aan een passende geheimhoudingsverplichting.
- d) **Beveiligingsmaatregelen**
Opdrachtnemer treft passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de verwerking van Persoonsgegevens. Deze maatregelen omvatten in ieder geval:
1. maatregelen om te waarborgen dat uitsluitend bevoegde personen toegang hebben tot de Persoonsgegevens;
 2. maatregelen ter bescherming tegen onopzettelijke of onrechtmatige vernietiging, verlies, wijziging, ongeautoriseerde verstrekking of toegang;
 3. maatregelen om kwetsbaarheden in systemen en processen te identificeren en te beheersen;
 4. eventuele aanvullende maatregelen die Partijen zijn overeengekomen.
- e) **Doorlopende evaluatie**
Opdrachtnemer evalueert en actualiseert de beveiligingsmaatregelen periodiek om blijvend te voldoen aan de stand van de techniek en de eisen van de AVG.
- f) **Datalekken en incidenten**
Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever onverwijld op de hoogte van een inbreuk in verband met Persoonsgegevens (datalek) en verleent alle redelijke medewerking om Opdrachtgever in staat te stellen te voldoen aan zijn wettelijke verplichtingen, waaronder melding aan de toezichthouder en/of betrokkenen.

Onder een incident wordt in ieder geval verstaan:

1. een klacht of verzoek van een betrokkene met betrekking tot de verwerking van Persoonsgegevens;
2. een onderzoek of beslaglegging door een toezichthouder of overheidsinstantie;
3. ongeautoriseerde of onopzettelijke toegang tot, verlies van of wijziging van Persoonsgegevens;
4. een (mogelijke) inbreuk op de beveiliging of vertrouwelijkheid van Persoonsgegevens.

Meldingen worden gericht aan Opdrachtgever.

- g) **Subverwerkers en doorgifte**
Opdrachtnemer schakelt geen subverwerkers in zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever. Opdrachtnemer legt aan subverwerkers ten minste dezelfde verplichtingen op als in dit artikel zijn opgenomen en ziet toe op naleving daarvan.

Doorgifte van Persoonsgegevens naar landen buiten de Europese Economische Ruimte zonder passend beschermingsniveau is uitsluitend toegestaan met voorafgaande toestemming van Opdrachtgever.

h) **Verrijking van gegevens**

In opdracht van Opdrachtgever kunnen Testdeelnemersgegevens worden verrijkt met aanvullende informatie. Deze verwerking vindt plaats onder verantwoordelijkheid van Opdrachtgever als verwerkingsverantwoordelijke. Opdrachtnemer verwerkt deze gegevens uitsluitend als verwerker.

Resultaten worden uitsluitend gedeeld in geaggregeerde en geanonimiseerde vorm, tenzij uitdrukkelijke toestemming van de betrokken testdeelnemer is verkregen.

i) **Gebruik voor analyse en normering**

Opdrachtgever verleent toestemming aan Opdrachtnemer om Testgegevens en Resultaten te gebruiken voor validatie, normering, benchmarking en statistische analyses.

Opdrachtnemer verzamelt, met expliciete toestemming van de testdeelnemer, aanvullende demografische gegevens ("Achtergrondinformatie"). Voor deze verwerking treedt Opdrachtnemer op als verwerkingsverantwoordelijke. Het al dan niet verstrekken van deze gegevens heeft geen invloed op deelname aan de test of de uitkomst daarvan.

6. Intellectuele eigendomsrechten

1. Opdrachtnemer is rechthebbende op alle bij haar dienstverlening betrokken Producten (waaronder rapportages), Materialen (waaronder handboeken en web portals) en werkwijzen, evenals de op deze Producten, Materialen en werkwijzen rustende intellectuele eigendomsrechten. Ook kan Opdrachtnemer gebruik maken van Materialen, waarvan de rechten berusten bij derden. Opdrachtgever zal afspraken tussen derden en Opdrachtnemer ten aanzien van deze Materialen respecteren en in acht nemen.
2. Onder de intellectuele eigendomsrechten worden onder meer, maar niet uitsluitend, verstaan auteursrechten (inclusief auteursrechten op algoritmes en/of software), databankrechten, modelrechten, merkenrechten, octrooirechten, handelsnaamrechten, domeinnaamrechten, rechten op knowhow en/of enige andere vorm van bescherming die het recht verleent aan uitvindingen, modellen, ontwerpen, bedrijfsgeheimen, vertrouwelijke informatie of technische informatie in enige vorm.
3. Een Overeenkomst houdt geen overdracht van rechten in, tenzij in een Overeenkomst uitdrukkelijk anders is bepaald, en Opdrachtnemer behoudt dan ook alle bevoegdheden die voortvloeien uit de intellectuele eigendomsrechten.
4. Voor zover van toepassing, verleent Opdrachtnemer aan Opdrachtgever toestemming om de aan Opdrachtnemer toebehorende Producten en Materialen binnen de eigen organisatie te gebruiken in overeenstemming met de aan dit gebruik in de Overeenkomst gestelde voorwaarden en uitsluitend voor zover noodzakelijk voor het met de Dienst beoogde doel.
5. Voor zover de toestemming, zoals bepaald in artikel 6.4, voorziet in een bundel van meerdere gebruiksrechten van Producten en/of Materialen, geldt dat de overeengekomen aantallen gebruiksrechten binnen de overeengekomen duur van de Overeenkomst worden afgenomen. Na afloop van de overeenkomstduur verloopt de geldigheid van de bundel, en vervallen niet verbruikte gebruiksrechten.
6. Opdrachtgever garandeert Opdrachtnemer dat gebruik van door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verstrekte gegevens geen strijd oplevert met wettelijke voorschriften of

inbreuk maakt op beschermde rechten van derden. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer van alle directe en indirecte gevolgen van aanspraken van derden jegens Opdrachtnemer als gevolg van niet-nakoming van deze garantie.

7. Tarieven en kosten

1. De op de dienstbetrekking hebbende tarieven en eventuele bijkomende kosten staan vermeld in de Overeenkomst.
2. Met betrekking tot de tarieven en de daarop gebaseerde kostenramingen staat in de Offerte aangegeven of daarin zijn begrepen de secretariaatskosten, reizen, reis-en verblijfkosten en andere dienstenbonden kosten. Voorover deze kosten niet zijn inbegrepen, zal Opdrachtgever hiervan op de hoogte worden gebracht. Deze kosten zullen afzonderlijk worden berekend. Tarieven kunnen jaarlijks worden gewijzigd. Opdrachtgever zal vooraf van deze wijziging op de hoogte worden gebracht.
3. Voor werkzaamheden die, op verzoek van de Opdrachtgever, plaatsvinden op vrijdagavond en zaterdag brengt Opdrachtnemer een toeslag van 50% in rekening. Voor werkzaamheden op zondag is deze toeslag 100%.

8. Betalingsvoorwaarden

1. Betaling dient te geschieden op door Opdrachtnemer te bepalen wijze binnen dertig dagen na factuurdatum.
2. In een Overeenkomst kunnen -afhankelijk van de te verrichten Dienst- specifieke betalingsvoorwaarden worden opgenomen, die op die dienst zijn toegesneden.
3. Na het verstrijken van de in artikel 9 lid 1 bepaalde termijn is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim en uitdien hoofde verdragingssschade overeenkomstig art. 6:119a BW verschuldigd.
4. Ingeval van verzuim is Opdrachtnemer voorts gerechtigd zonder nadere aankondiging en/of ingebrekestelling alle nog te verrichten diensten op te schorten en maatregelen ter incasso te nemen. Opdrachtgever is aansprakelijk voor de (buitengerechtigde) kosten ter verkrijging van voldoening van de factuur van Opdrachtnemer.
5. Zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer is het Opdrachtgever niet toegestaan enige betalingsverplichting jegens Opdrachtnemer, uit welke hoofde dan ook, te verrekenen met een vordering van Opdrachtgever op Opdrachtnemer. Evenmin is Opdrachtgever gerechtigd haar betalingsverplichting op te schorten.

9. Uitvoering van de Overeenkomst

1. Om de uitvoering van de Overeenkomst goed te laten verlopen, verstrekt de Opdrachtgever tijdig alle informatie die Opdrachtnemer nodig heeft.
2. Als Opdrachtnemer daarom verzoekt, verschaft de Opdrachtgever op zijn locatie kosteloos de voor de uitvoering benodigde middelen.
3. De uitvoering door Opdrachtnemer heeft het karakter van een 'inspanningsverplichting'. Opdrachtnemer spant zich naar beste weten in om de gewenste resultaten te bereiken, maar het resultaat kan niet worden gegarandeerd.
4. Opdrachtnemer is gerechtigd derden bij de uitvoering van de Dienst te betrekken of in te schakelen, tenzij Opdrachtgever hiertegen vooraf uitdrukkelijk een bezwaar heeft gemaakt. Opdrachtnemer spant zich in om de Dienst uit te voeren met inachtneming van

de gedragsregels zoals in dit artikel bepaald. De gedragsregels kunnen worden opgevraagd bij Opdrachtnemer. Indien de Overeenkomst wordt uitgevoerd door een bij het NIP geregistreerd psycholoog, is (tevens) de Beroepscode NIP van toepassing.

5. **In-company en maatwerktrainingen, team coaching en opleidingen.**
Na overleg verzorgt Opdrachtnemer dan wel Opdrachtgever de locatie en het vergaderarrangement, al dan niet met diner en/of overnachting, ook voor de medewerkers en/of externen van Opdrachtnemer die de Overeenkomst uitvoeren. Alle hieraan verbonden kosten worden gedragen door Opdrachtgever.
6. **Advisering, begeleiding, coaching.**
De duur van de opdracht kan worden beïnvloed door allerlei factoren, zoals de kwaliteit van de informatie die Opdrachtnemer verkrijgt en de medewerking die door Opdrachtgever en/of deelnemer wordt verleend. Opdrachtnemer kan dan ook niet gehouden worden aan de ingeschatte doorloop-en/of uitvoeringstijd.
7. **Assessment.**
 - a) Opdrachtnemer zorgt voor het tijdig en schriftelijk voorlichten en uitnodigen van de Deelnemer(s).
 - b) Opdrachtnemer draagt zorg voor het tijdig (uiterlijk vijf werkdagen na de afronding van het assessment) volledig ter beschikking stellen van de rapportage aan de deelnemer.

10. Wijziging en annulering van de Overeenkomst

1. **Wijziging op verzoek van Opdrachtgever**
Indien tussentijdse wijziging van de Dienst ontstaat door toedoen van Opdrachtgever, zal Opdrachtnemer de noodzakelijke aanpassingen aanbrengen in de Overeenkomst. Indien uitbreiding, wijziging en/of aanpassing leidt tot (meer-)kosten, is Opdrachtnemer gerechtigd deze kosten aan Opdrachtgever door te berekenen.
2. **Wijziging van Uitvoerenden**
Opdrachtnemer kan wijzigingen aanbrengen in Uitvoerenden, indien hij meent dat dit voor het leveren van de Dienst noodzakelijk is. De wijziging mag de kwaliteit van de uitvoering niet verminderen, noch de continuïteit van de Dienst ongunstig beïnvloeden. Een wijziging van Uitvoerenden kan ook op verzoek van Opdrachtgever in overleg met Opdrachtnemer plaatsvinden.
3. **Verplaatsing of annulering door Opdrachtnemer**
In geval van ziekte of andere bijzondere omstandigheden van de Uitvoerenden kan opdrachtnemer de uitvoering verplaatsen of annuleren, onder vergoeding van de locatiekosten indien en voor zover Opdrachtgever die is verschuldigd en, in geval van annulering, tevens onder creditering van de overeengekomen prijs.
4. **Tussentijdse beëindiging door Opdrachtnemer**
Opdrachtnemer kan de Overeenkomst tussentijds beëindigen of annuleren indien hij van mening is dat de uitvoering niet meer kan plaatsvinden conform de Overeenkomst en eventueel later additionele opdrachtspecificaties. Dit wordt gemotiveerd en schriftelijk aan Opdrachtgever bekendgemaakt.
5. **Toepasselijkheid specifieke bepalingen**
In aanvulling op de algemene wijzigings- en annuleringsbepalingen in dit artikel, gelden de onderstaande specifieke wijzigings- en annuleringsbepalingen, afhankelijk van de aard van de Dienst.
6. **In company en maatwerktrainingen, teamcoaching en opleidingen**
Opdrachtgever is gerechtigd:

- a. de plaats en/of Uitvoeringsdatum te wijzigen. Dit kan kosteloos tot vier weken voor de Uitvoeringsdatum. In geval van wijziging binnen vier tot twee weken voor de Uitvoeringsdatum is Opdrachtgever 25% van de cursusprijs verschuldigd en binnen twee weken voor de Uitvoeringsdatum 50%. De nieuwe plaats en/of Uitvoeringsdatum wordt in overleg met Opdrachtnemer vastgesteld;
- b. de uitvoering tussentijds te beëindigen. Opdrachtgever blijft in dat geval de volledige cursusprijs verschuldigd;
- c. de Overeenkomst schriftelijk te annuleren. Dit kan tegen een vergoeding van 50% annuleringskosten tot vier weken voor de eerste Uitvoeringsdatum. In geval van annulering binnen vier weken voor de eerste Uitvoeringsdatum wordt 100% van de cursusprijs in rekening gebracht;
- d. indien Opdrachtnemer namens Opdrachtgever de locatie en het vergaderarrangement heeft verzorgd, worden de wijzigings- of annuleringskosten daarvan integraal aan Opdrachtgever in rekening gebracht.

7. **Advisering, begeleiding, coaching en (terugkoppel-)gesprekken**

Opdrachtgever is gerechtigd:

- a. de datum van bespreking(en) schriftelijk te wijzigen. Dit kan kosteloos tot vijf werkdagen voor de betreffende bespreking. In geval van wijziging binnen vijf werkdagen is Opdrachtgever 50% van de overeengekomen prijs verschuldigd en op de dag zelf 100%. De nieuwe datum wordt in overleg vastgesteld;
- b. de uitvoering tussentijds te beëindigen. Opdrachtgever blijft de volledige overeengekomen prijs verschuldigd;
- c. de Overeenkomst schriftelijk te annuleren. Dit kan kosteloos tot vier weken voor de eerste Uitvoeringsdatum. In geval van annulering binnen vier weken wordt 100% van de overeengekomen prijs in rekening gebracht;
- d. indien Opdrachtnemer namens Opdrachtgever de locatie en het vergaderarrangement heeft verzorgd, worden de wijzigings- of annuleringskosten daarvan integraal aan Opdrachtgever in rekening gebracht.

8. **Assessments**

8.1 Eenmalig assessment

Opdrachtgever is gerechtigd:

- a. de datum van het assessment schriftelijk te wijzigen of de Overeenkomst schriftelijk te annuleren. Dit kan kosteloos tot vijf werkdagen voor het assessment. In geval van wijziging binnen vijf werkdagen is Opdrachtgever 50% van de overeengekomen prijs verschuldigd en op de dag zelf 100%. De nieuwe datum wordt in overleg vastgesteld.

8.2 Meerdere assessments (project)

Opdrachtgever is gerechtigd:

- a. de aanvangsdatum van het project schriftelijk te wijzigen. Dit kan kosteloos tot vier weken voor aanvang van het project. In geval van wijziging binnen vier tot twee weken voor aanvang is Opdrachtgever 25% van de overeengekomen prijs verschuldigd en binnen twee weken 50%. De nieuwe aanvangsdatum wordt in overleg vastgesteld;
- b. de Overeenkomst schriftelijk te annuleren. Dit kan kosteloos tot vier weken voor aanvang van het project. In geval van annulering binnen vier weken wordt 100% van de overeengekomen prijs in rekening gebracht. Annulering van ter beschikking gestelde Producten en Materialen is niet mogelijk.

11. Overmacht

Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan elke van de wil van de Opdrachtnemer onafhankelijke omstandigheid -ook al was deze ten tijde van het tot stand komen van de Overeenkomst reeds te voorzien- die nakoming van de Overeenkomst blijvend of tijdelijk

verhindert, alsmede, voor zover daaronder niet reeds begrepen, epidemie, oorlogen, oorlogsgevaar, burgeroorlog, oproer, werkstaking, brand, computeruitval bij Opdrachtnemer, langdurige ziekte van Uitvoerenden en andere ernstige storingen bij Opdrachtgever of diens leveranciers.

12. Opschorting en ontbinding

1. Ingeval van verhindering tot uitvoering van de Overeenkomst ten gevolge van overmacht treedt de Opdrachtnemer in contact met Opdrachtgever en is Opdrachtnemer gerechtigd om zonder gerechtelijke tussenkomst:
 - a. hetzij de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten zolang de omstandigheid die leidt tot overmacht en de gevolgen hiervan voortduurt;
 - b. hetzij de Overeenkomst geheel of ten dele te ontbinden zonder dat hij tot enige schadevergoeding gehouden zal zijn.
2. Gedurende de opschorting, zoals bedoeld in artikel 13.1, is Opdrachtnemer bevoegd en aan het einde daarvan is hij verplicht te kiezen voor de uitvoering dan wel voor gehele of gedeeltelijke ontbinding van de Overeenkomst.
3. Indien Opdrachtgever niet, niet behoorlijk of niet tijdig voldoet aan enige verplichting die voor hem uit enige met de Opdrachtnemer gesloten Overeenkomst of uit een daarmee samenhangende overeenkomst voort vloeit, dan wel indien goede grond bestaat voor de vrees dat de Opdrachtgever niet in staat is of zal zijn om aan zijn contractuele verplichtingen jegens Opdrachtnemer te voldoen, alsmede ingeval van faillissement, surseance van betaling, stillegging, liquidatie of gedeeltelijk overdracht -al dan niet tot zekerheid -van het bedrijf van de Opdrachtgever, waaronder begrepen de overdracht van een belangrijk deel van zijn vorderingen, is Opdrachtnemer gerechtigd om zonder ingebrekestelling en zonder gerechtelijke tussenkomst:
 - a. hetzij de uitvoering van elk van deze overeenkomsten voor ten hoogste zes maanden op te schorten;
 - b. hetzij deze geheel of gedeeltelijk te ontbinden. Alsdan is Opdrachtnemer niet tot enige schadevergoeding of garantie gehouden onverminderd de hem verder toekomende rechten.
4. Gedurende de opschorting, zoals bedoeld in artikel 13.3, is Opdrachtnemer bevoegd en aan het einde daarvan is hij verplicht te kiezen voor uitvoering dan wel voor gehele of gedeeltelijke ontbinding van de opgeschorte overeenkomst(en).
5. Ingeval van opschorting krachtens lid 3 verbeurt Opdrachtgever een boete van 50% van het overeengekomen honorarium dat -te rekenen vanaf het moment van het feitelijk beëindigen van de werkzaamheden -bij een reguliere voortzetting van de overeenkomst verschuldigd zou zijn geweest. Deze boete is onmiddellijk opeisbaar.

13. Klachten

Klachten betreffende de verrichte diensten en/of het geleverde dienen uiterlijk binnen 30 werkdagen na de levering schriftelijk bij Opdrachtnemer te zijn ingediend bij gebreke waarvan Opdrachtgever geacht wordt de verrichte dienst goedgekeurd te hebben.

14. Aansprakelijkheid

Opdrachtnemer aanvaardt behoudens voor opzet en grove schuld geen aansprakelijkheid voor schade als gevolg van verrichte Diensten en/of door gebruik van het geleverde of door de ongeschiktheid daarvan voor het doel waarvoor Opdrachtgever het geleverde heeft afgenomen. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor onrechtmatige daden van Externen. De aansprakelijkheid zal in ieder geval beperkt zijn tot het bedrag of de bedragen van het voor die Dienst in rekening gebrachte honorarium of het totale bedrag van het geleverde, voor zover het bedrag gedekt wordt door de

aansprakelijkheidsverzekering van Opdrachtnemer. Bij Overeenkomsten die een langere doorlooptijd dan 6 maanden hebben, geldt een verdere beperking van de aansprakelijkheid tot maximaal het factuurbedrag van de laatste 6 maanden.

15. Geschillen en toepasselijk recht

Op deze algemene voorwaarden en de Overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen, voortvloeiende uit of ten gevolge van rechtshandelingen waarop de onderhavige algemene voorwaarden van toepassing zijn, worden beslecht door de bevoegde rechterlijke instantie binnen het arrondissement Den Bosch behoudens een nadere uitdrukkelijk door partijen gemaakte andere forumkeuze.