



## ALGEMENE VOORWAARDEN CRISIS SOLUTIONS

### Algemeen

De algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, werkzaamheden, offertes en overeenkomsten tussen Crisis Solutions en opdrachtgevers, respectievelijk hun rechtsopvolgers. De overeenkomst van de opdracht wordt schriftelijk vastgelegd en bevat (onder meer) een beschrijving van de te verrichten werkzaamheden.

### 1. Grondslag offertes

Offertes van Crisis Solutions zijn gebaseerd op de informatie die door de opdrachtgever is verstrekt. De opdrachtgever staat ervoor in, dat hij naar beste weten daarbij alle essentiële informatie voor de opzet en uitvoering van de opdracht heeft verstrekt.

Crisis Solutions zal de door haar te verrichten adviesdiensten naar beste inzicht en vermogen, en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Deze verplichting heeft het karakter van een inspanningsverplichting, omdat het bereiken van het beoogde resultaat niet kan worden gegarandeerd.

### 2. Totstandkoming van overeenkomst en terbeschikkingstelling van informatie, medewerkers en werkruimte door de opdrachtgever

De opdrachtgever stelt zich als een betrouwbare partner op door afspraken op tijd en volledig na te komen, inclusief het betalen van de facturen.

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

Om de uitvoering van de opdracht goed en zoveel mogelijk volgens tijdschema te laten verlopen, verstrekt de opdrachtgever tijdig alle documenten en gegevens die Crisis Solutions nodig heeft. Dit geldt ook voor de terbeschikkingstelling van medewerkers van de eigen organisatie van de opdrachtgever, die bij de werkzaamheden van Crisis Solutions betrokken (zullen) zijn.





Als Crisis Solutions daarom verzoekt, verschaft de opdrachtgever op zijn locatie Crisis Solutions kosteloos een eigen werkruimte met telefoonaansluiting en, desgewenst, een fax-, print-, en/of datanetaansluiting.

### **3. Het betrekken van derden bij de opdrachttuitvoering**

Crisis Solutions wordt geleid door mw. M.F. Viergever-Burema. Zij bepaalt per opdracht de samenstelling van het team. Crisis Solutions houdt hierbij rekening met de specifieke opdracht en de beschikbaarheid van de teamleden.

Crisis Solutions kan de samenstelling van het adviesteam wijzigen, indien zij meent dat dit voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijk is. De wijziging mag de kwaliteit van de te verrichten adviesdiensten niet verminderen, noch de continuïteit van de opdracht ongunstig beïnvloeden. Het betrekken of inschakelen van derden bij de opdrachttuitvoering door de opdrachtgever geschiedt uitsluitend in onderling overleg.

### **4. Tarieven en kosten van de opdracht**

Met betrekking tot de tarieven en de daarop gebaseerde kostenramingen staat in de offerte aangegeven, of daarin zijn inbegrepen de administratiekosten, reizen, reis- en verblijfskosten en andere opdracht gebonden kosten. Voor zover deze kosten niet zijn inbegrepen, kunnen ze afzonderlijk worden berekend.

### **5. Betalingsvoorwaarden**

De tarieven worden in de offerte exclusief en inclusief btw vermeld. Er geldt een btw-percentage van 21%. Betaling dient te geschieden door middel van overmaking ten gunste van een door Crisis Solutions aan te wijzen bankrekening. Betaling dient te geschieden binnen 30 dagen na declaratiedatum. Na die vervaldag wordt de wettelijke rente in rekening gebracht, zonder dat ingebrekestelling is vereist. Indien betaling achterwege blijft, kan Crisis Solutions met een beroep op de onzekerheidsexceptie de uitvoering van de opdracht opschorten. Is de opdrachtgever in verzuim of schiet hij op een andere wijze tekort in het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening voor zijn rekening, zowel de gerechtelijke als de buitengerechtelijke. Indien de opdracht is verstrekt door meer dan één opdrachtgever, zijn alle opdrachtgevers hoofdelijk verbonden voor de nakoming van de verplichtingen zoals in deze artikelen zijn aangegeven (ongeacht de tenaamstelling van de declaratie).





### **6. Wijziging van de opdracht c.q. meerwerk**

De opdrachtgever aanvaardt dat de tijdsplanning van de opdracht kan worden beïnvloed indien partijen tussentijds overeenkomen de aanpak, werkwijze of omvang van de opdracht en/of de daaruit voortvloeiende werkzaamheden uit te breiden of te wijzigen.

Indien de tussentijdse wijziging in de opdracht of opdrachttuitvoering ontstaat door toedoen van de opdrachtgever, zal Crisis Solutions de noodzakelijke aanpassingen aanbrengen, indien de kwaliteit van de dienstverlening dit vergt. Indien zo'n aanpassing leidt tot meerwerk, zal dit als een aanvullende opdracht aan de opdrachtgever worden bevestigd.

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

De duur van de opdracht kan worden beïnvloed door allerlei factoren, zoals de kwaliteit van de informatie die Crisis Solutions verkrijgt en de medewerking die door de opdrachtgever wordt verleend. Crisis Solutions kan dan ook niet van tevoren exact aangeven hoe lang de doorlooptijd voor het uitvoeren van de opdracht zal zijn.

In financiële zin is de opdracht afgesloten, zodra de eindrekening door de opdrachtgever is goedgekeurd en betaald. Binnen een termijn van 14 dagen na dagtekening daarvan dient de opdrachtgever Crisis Solutions hierover te berichten. Indien de opdrachtgever niet binnen deze termijn reageert, wordt de eindafrekening geacht te zijn goedgekeurd. Indien de opdrachtgever een controle wenst van een registeraccountant op de declaratie van Crisis Solutions, dan zal daaraan medewerking worden verleend. De kosten van een dergelijke controle zijn voor rekening van de opdrachtgever.

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

**8.1** Partijen kunnen de overeenkomst voortijdig eenzijdig beëindigen, indien een van hen van mening is dat de opdrachttuitvoering niet meer kan plaatshebben conform de bevestigde offerte en eventuele latere additionele opdrachtspecificaties. Dit dient gemotiveerd en schriftelijk aan de wederpartij te worden bekendgemaakt. Indien tot voortijdige beëindiging is overgegaan door de opdrachtgever, heeft Crisis Solutions vanwege het ontstane en aannemelijk te maken bezettingsverlies recht op compensatie. Bij opdrachten waarvoor een vast bedrag is overeengekomen, bedraagt de compensatie 15% van het totale opdrachtbedrag. Bij opdrachten op nacalculatiebasis wordt als compensatie 15 % van het overeengekomen te besteden maximale bedrag in rekening gebracht.





**8.2** Crisis Solutions mag van haar bevoegdheid tot voortijdig beëindiging slechts gebruik maken als ten gevolge van feiten en omstandigheden die zich aan haar invloed onttrekken of haar niet zijn toe te rekenen, voltooiing van de opdracht in redelijkheid niet kan worden gevegd. Crisis Solutions behoudt daarbij aanspraak op betaling van de declaraties voor tot dan toe verrichte werkzaamheden, waarbij aan de opdrachtgever onder voorbehoud de voorlopige resultaten van het tot dan toe verrichte werk ter beschikking zullen worden gesteld. Voor zover dit extra kosten met zich meebrengt, worden deze in rekening gebracht.

**8.3** Ingeval een van beide partijen in staat van faillissement geraakt, surséance 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 onder voorbehoud van rechten, waaronder dat op volledige schadevergoeding.

### **9. Annulering, verplaatsing en wijziging**

**9.1** Indien de opdracht door de opdrachtgever wordt geannuleerd zullen de reeds gemaakte kosten worden gedeclareerd. Indien van toepassing geldt in aanvulling daarop artikel 9.2.

**9.2** Bij verplaatsing of annulering van een overeengekomen opleiding, trainings- of oefendatum geldt het volgende. Bij verplaatsing of annulering binnen 15 werkdagen voor de uitvoeringsdatum brengt Crisis Solutions 100% van de uitvoeringskosten ('gereserveerde trainings- capaciteit') in rekening. Tussen vier weken en 15 dagen voor de uitvoeringsdatum brengt Crisis Solutions 50% van de uitvoeringskosten in rekening. De uitvoering van de verplaatste activiteit dient plaats te vinden binnen 6 maanden na de oorspronkelijke uitvoeringsdag. In alle andere gevallen behoudt Crisis Solutions zich het recht voor een nieuwe offerte uit te brengen. Restitutie van vooraf betaalde cursusgelden zullen binnen 30 dagen worden teruggestort.





**9.3** Bij annulering van een (individuele) ('open') inschrijving voor een opleidings-, trainings- of oefenactiviteit geldt het volgende. Annulering betreft het opheffen van de aanmelding of het niet deelnemen aan één van de opleidings-, trainings- of oefenactiviteiten (tenzij inhalen mogelijk is op de betreffende opleidings-, trainings- of oefenactiviteit), door de deelnemer(s). Hiervoor hanteren wij de volgende annuleringsregeling:

- Na schriftelijke bevestiging door Crisis Solutions van uw aanmelding voor een opleidings-, trainings- of oefenactiviteit, heeft u 14 werkdagen bedenktijd waarbinnen u kosteloos zonder opgave van reden uw aanmelding kunt annuleren.
- Tot 2 maanden voor aanvang van de eerste opleidings-, trainings- of oefenactiviteit kunt u zonder kosten schriftelijk annuleren. Bij annulering gelijk aan of korter dan 2 maanden voor aanvang van de eerste opleidings-, trainings- of oefenactiviteit wordt 100% van de prijs in rekening gebracht (exclusief arrangement- kosten).
- Bij annulering gelijk aan of korter dan 8 werkdagen voor aanvang van de eerste opleidings-, trainings- of oefenactiviteit worden ook de arrangementkosten in rekening gebracht.

Deze annuleringsregeling vervalt wanneer een andere medewerker van uw organisatie in uw plaats deelneemt.

### **10. Overmacht**

Crisis Solutions is niet aansprakelijk indien en voor zover zij haar opdrachten uit overeenkomsten niet kan nakomen door overmacht. Onder overmacht wordt verstaan elke vreemde oorzaak en omstandigheid die redelijkerwijs niet voor het risico van Crisis Solutions behoort te komen, waartoe vertraging bij of tekortkoming door haar leveranciers, vervoersproblemen en werkstakingen behoren.

Indien Crisis Solutions door overmacht niet in staat is de overeenkomst (tijdig) uit te voeren, heeft zij het recht de overeenkomst op een later tijdstip uit te voeren of, bij blijvende verhindering, de overeenkomst geheel of gedeeltelijk, zonder rechterlijke tussenkomst, ontbonden te verklaren zonder dat zij jegens opdrachtgever tot betaling





van schadevergoeding is verplicht, echter onder de verplichting om van Crisis Solutions af te nemen en hem te vergoeden het uitgevoerde gedeelte van de opdracht.

### **11. Intellectueel eigendom**

Modellen, technieken, instrumenten, formats, scenario's waaronder ook software, die zijn gebruikt voor de uitvoering van de opdracht en in het advies of onderzoeksresultaat zijn opgenomen, zijn en blijven te allen tijde het (intellectueel) eigendom van Crisis Solutions. Openbaarmaking kan derhalve alleen geschieden na verkregen toestemming van Crisis Solutions. De opdrachtgever heeft uiteraard 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.

### **12. Vertrouwelijkheid**

Crisis Solutions is verplicht tot geheimhouding van alle informatie en gegevens van de opdrachtgever jegens derden behoudens als openbaarmaking reeds heeft plaatsgevonden of afgedwongen door de rechter. In het kader van de opdracht zal Crisis Solutions alle mogelijke voorzorgsmaatregelen nemen ter bescherming van de belangen van de opdrachtgever. De opdrachtgever zal zonder toestemming van Crisis Solutions aan derden geen mededeling doen over de aanpak van Crisis Solutions, zijn werkwijzen en dergelijke, dan wel zijn rapportage ter beschikking stellen.

### **13. Klachten en aansprakelijkheid**

Een klacht over de verrichte werkzaamheden of een factuurbedrag dient binnen 14 dagen na verzending van de stukken of de informatie waarover de opdrachtgever klaagt, schriftelijk aan Crisis Solutions kenbaar te maken. Overschrijding van deze termijn leidt tot verval van alle aanspraken. In geval van een tekortkoming, biedt de opdrachtgever Crisis Solutions de gelegenheid om de tekortkoming te herstellen. Crisis Solutions heeft bij een terechte klacht 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.

Crisis Solutions is aansprakelijk voor de tekortkoming in de uitvoering van de opdracht, voor zover deze het gevolg zijn van het niet in acht nemen door Crisis Solutions van zorgvuldigheid, deskundigheid en het vakmanschap waarop bij het uitbrengen van adviezen in het kader van de betrokken opdracht mag worden vertrouwd.





De aansprakelijkheid voor de schade veroorzaakt door de tekortkomingen wordt beperkt tot het bedrag van het honorarium dat Crisis Solutions voor haar werkzaamheden in het kader van die opdracht heeft ontvangen, uitsluitend indien tekortkoming als wanprestatie is aangetoond. Bij opdrachten die een langere doorlooptijd dan een kwartaal hebben, geldt een verdere beperking van de hier bedoelde aansprakelijkheid tot maximaal het declaratiebedrag over de laatste drie maanden. Eventuele aanspraken van de opdrachtgever in hier bedoelde zin dienen binnen één maand na het ontdekken van de schade te zijn ingediend, bij gebreke waarvan de opdrachtgever zijn rechten heeft verwerkt.

#### **14. Toepasselijk recht**

Op deze overeenkomst is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.

#### **15. Geschillenregeling**

Alle geschillen welke mochten ontstaan naar aanleiding van de uitvoering van de onderhavige overeenkomst dan wel van nadere overeenkomsten, die daarvan het gevolg mochten zijn, worden beslecht overeenkomstig het Reglement van het Nederlands Arbitrage Instituut te Rotterdam of indien partijen daaraan gezamenlijk de voorkeur geven, worden voorgelegd aan een mediator.

*Crisis Solutions, Zierikzee, 2025*

