

## **Algemene Leveringsvoorwaarden**

Algemene voorwaarden voor de relatie tussen opdrachtgever en Ilsenso B.V. en hierna te noemen: "Ilsenso", bij de uitvoering van opdrachten.

### **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, Ilsenso (de opdrachtnemer), zich jegens de andere partij, de opdrachtgever, verbindt om ten behoeve van de organisatie van de opdrachtgever advieswerkzaamheden te (doen) verrichten. De overeenkomst van opdracht wordt schriftelijk vastgelegd en bevat (onder meer) een beschrijving van de te verrichten werkzaamheden.
- 1.2 Opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die als wederpartij van Ilsenso een overeenkomst heeft gesloten tot het (doen) uitvoeren van een adviesopdracht.
- 1.3 Opdrachtnemer: Ilsenso die als partij een overeenkomst met opdrachtgever heeft gesloten tot het (doen) uitvoeren van een opdracht als bedoeld in 1.2.
- 1.4 Opdrachttuitvoerder: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die namens Ilsenso belast is met de uitvoering van de opdracht.

### **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 Ilsenso.
- 2.2 Alle bedingen in deze algemene voorwaarden zijn mede gemaakt ten behoeve van al degenen die voor Ilsenso werkzaam zijn.
- 2.3 Alle handelingen die in het kader van een opdracht door opdrachttuitvoerders worden verricht, worden geacht handelingen door of namens Ilsenso te zijn.

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

- 3.1 Van deze algemene voorwaarden kan slechts bij schriftelijke overeenkomst worden afgeweken.
- 3.2 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.
- 3.3 Ilsenso is bevoegd wijzigingen in deze voorwaarden aan te brengen. De wijzigingen treden in werking op het aangekondigde tijdstip van inwerkingtreding. De voormelde wijzigingen hebben geen invloed op de tijdens de inwerkingtreding lopende opdrachten, tenzij partijen anders overeenkomen.

- 3.4 De afspraken in de overeenkomst gaan voor de algemene voorwaarden, voor zover daar enige discrepantie tussen bestaat.

#### **4 Uitgangspunten**

- 4.1 Ilsenso 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, vermijdt dat in de opdracht andere belangen dan die van de opdracht zelf een rol spelen en verplicht zich ertoe de opdrachtgever op zijn handelwijze aan te spreken indien deze zich niet als goed opdrachtgever gedraagt.
- 4.2 De opdrachtgever is oprecht in de voorgesprekken met Ilsenso over de concurrentie van andere adviesbureaus, 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.

#### **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.

#### **6 Ter beschikkingstelling van informatie, medewerkers en werkruimte door opdrachtgever**

- 6.1 De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens en informatie, waarvan Ilsenso 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 het Ilsenso worden verstrekt.
- 6.2 Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens en informatie niet, niet tijdig of niet behoorlijk aan Ilsenso zijn verstrekt, heeft Ilsenso 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 Ilsenso 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 Ilsenso verstrekte gegevens en informatie.

- 6.5 Als Ilsenso daarom verzoekt, stelt de opdrachtgever kosteloos medewerkers van de eigen organisatie van de opdrachtgever ter beschikking, die bij de werkzaamheden van Ilsenso betrokken (zullen) zijn.
- 6.6 Als Ilsenso daarom verzoekt, stelt de opdrachtgever Ilsenso 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 Ilsenso neemt jegens derden die niet bij de uitvoering van de opdracht zijn betrokken zorgvuldigheid en geheimhouding in acht van alle vertrouwelijke gegevens dan wel concurrentiegevoelige informatie van de opdrachtgever die hem in het kader van de opdracht ter kennis is gekomen, tenzij op Ilsenso een wettelijke of beroepspllicht rust tot openbaarmaking, Ilsenso zich voor de (tucht)rechter moet verdedigen, de opdrachtgever Ilsenso van de geheimhoudingsplicht heeft ontheven of de informatie via openbare bronnen verkregen is. Ilsenso 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 uitdrukkelijke, schriftelijke en ondubbelzinnige toestemming van Ilsenso, aan derden geen mededeling doen over de aanpak, de werkwijze, de inhoud van adviezen of opinies van Ilsenso, noch zijn rapportage of ander al dan niet schriftelijk materiaal ter beschikking stellen of anderszins openbaar maken, tenzij op opdrachtgever een wettelijke of beroepspllicht tot openbaarmaking rust. Indien opdrachtgever hiermee in strijd handelt is zij aan Ilsenso een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van EUR 50.000 per overtreding, onverminderd het recht van Ilsenso op volledige schadevergoeding.

## **8 Intellectueel eigendom**

- 8.1 Modellen, technieken, instrumenten, tekeningen, beschrijvingen en berekeningen, waaronder ook software en overige producten van de geest die zijn gebruikt voor de uitvoering van de opdracht dan wel in het advies of onderzoeksresultaat zijn opgenomen, zijn en blijven het eigendom van Ilsenso, voor zover deze niet reeds aan derden toekomen. Openbaarmaking, verder gebruik of verdere verspreiding kan derhalve alleen geschieden na schriftelijk verkregen uitdrukkelijke toestemming van Ilsenso.
- 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 Ilsenso.

- 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 het Ilsenso en de opdrachtgever vóór het aanvaarden van de opdracht expliciet en schriftelijk 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 vast te stellen is (resultaatverplichting). Indien de schriftelijke resultaatverplichting niet aan de voorgaande cumulatieve vereisten voldoet, komt aan de opdrachtgever geen beroep toe op de resultaatverplichting van Ilsenso. Hetzelfde geldt indien het resultaat buiten de invloed van Ilsenso om niet wordt bereikt.
- 9.3 Ilsenso 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 Ilsenso plaatsvinden.
- 9.4 Het betrekken of inschakelen van derden bij de opdrachttuitvoering door de opdrachtgever of door Ilsenso 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 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 Ilsenso 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 Ilsenso gerechtigd de overeenkomst onmiddellijk en zonder rechterlijke tussenkomst te beëindigen zonder tot enige schadevergoeding jegens opdrachtgever gehouden te zijn.

## **10 Vertegenwoordigheidsbevoegdheid**

- 10.1 Ilsenso treedt op als gemachtigde van de opdrachtgever indien en voor zover de opdrachtgever Ilsenso daartoe schriftelijk heeft aangewezen. Het ontbreken van een schriftelijke machtiging kan Ilsenso niet worden tegengeworpen, indien en voor zover Ilsenso bewijst dat de opdrachtgever anderszins uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven, dan wel dat het optreden als gemachtigde uit de gegeven omstandigheden of de aard van de opdracht voortvloeit.
- 10.2 De opdrachtgever zal, indien en voor zover de Ilsenso als gemachtigde is aangewezen, niet buiten Ilsenso om orders en aanwijzingen geven aan derden die het object, waarop de opdracht betrekking heeft, uitvoeren of daarvoor leveranties verrichten dan wel op die uitvoering toezicht houden. Indien de opdrachtgever in een dringend geval desondanks

orders of aanwijzingen als hier bedoeld heeft gegeven, zal hij Ilsenso daarvan onverwijld schriftelijke en volledig in kennis stellen.

## **11 Duur van de opdracht**

11.1 De duur van de opdracht kan behalve door de inspanning van Ilsenso worden beïnvloed door allerlei factoren, zoals de kwaliteit van de informatie die Ilsenso verkrijgt en de medewerking die wordt verleend. Ilsenso 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 schriftelijk is overeengekomen.

## **12 Tussentijdse beëindiging van de opdracht**

- 12.1 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. Ilsenso dan wel de opdrachtgever mogen van de bevoegdheid tot voortijdige beëindiging slechts gebruik maken als ten gevolge 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. Ilsenso 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.
- 12.2 Ingeval één van beide partijen in staat van faillissement geraakt, surseance 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.

## **13 Honorarium**

- 13.1 Tenzij anders is overeengekomen, zal het honorarium worden berekend aan de hand van het aantal gewerkte uren vermenigvuldigd met de overeengekomen uurtarieven.
- 13.2 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 opdracht gebonden 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 Ilsenso 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.

- 13.3 Het honorarium van Ilsenso, zo nodig vermeerderd met voorschotten en declaraties van ingeschakelde derden, wordt periodiek of na volbrenging van de advieswerkzaamheden aan de opdrachtgever in rekening gebracht, tenzij de opdrachtgever en Ilsenso hierover andere afspraken hebben gemaakt. Over alle door de opdrachtgever aan Ilsenso verschuldigde bedragen wordt de omzetbelasting afzonderlijk in rekening gebracht.

## **14 Betalingsvoorwaarden**

- 14.1 Betaling door de opdrachtgever dient, zonder aftrek, korting of schuldverrekening, te geschieden binnen de overeengekomen termijnen, doch in geen geval later dan veertien dagen na factuurdatum. Deze termijn is "een voor de voldoening bepaalde termijn" in de zin van artikel 6:83a BW. Betaling dient te geschieden door middel van overmaking ten gunste van een door Ilsenso aan te wijzen bankrekening.
- 14.2 Indien de opdrachtgever niet binnen veertien dagen na factuurdatum heeft betaald, is Ilsenso gerechtigd, nadat hij de opdrachtgever ten minste eenmaal heeft aangemaand te betalen, zonder nadere ingebrekestelling en onverminderd de overige rechten van Ilsenso, om vanaf de vervalddag aan de opdrachtgever 1% rente per maand in rekening te brengen totdat opdrachtgever volledig aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan. Voor de berekening van de rente wordt een gedeelte van een maand aangemerkt als een hele maand en wordt jaarlijks rente over rente gerekend.
- 14.3 Alle gerechtelijke en buitengerechtelijke (incasso)kosten die Ilsenso maakt als gevolg van de niet-nakoming door de opdrachtgever van diens betalingsverplichtingen, komen volledig ten laste van de opdrachtgever.
- 14.4 Indien de financiële positie of het betalingsgedrag van de opdrachtgever naar het oordeel van Ilsenso daartoe aanleiding geeft, is Ilsenso gerechtigd van de opdrachtgever te verlangen, dat deze onverwijld (aanvullende) zekerheid stelt in een door Ilsenso te bepalen vorm. Indien de opdrachtgever nalaat de verlangde zekerheid te stellen, is Ilsenso gerechtigd, onverminderd zijn overige rechten, de verdere uitvoering van de overeenkomst onmiddellijk op te schorten en is al hetgeen de opdrachtgever aan Ilsenso uit welke hoofde ook verschuldigd is onmiddellijk opeisbaar.
- 14.5 In geval van een gezamenlijk gegeven opdracht zijn opdrachtgevers, voor zover de organisatieadvieswerkzaamheden ten behoeve van de gezamenlijke opdrachtgevers zijn verricht, hoofdelijk verbonden voor de betaling van het factuurbedrag ongeacht de tenaamstelling van de declaratie.

## **15 Het aantrekken of in dienst nemen van wederzijds personeel**

- 15.1 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.

## **16 Klachten**

- 16.1 Een klacht over verrichte werkzaamheden of een factuurbedrag dient binnen veertien 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 Ilsenso kenbaar te worden gemaakt. Overschrijding van deze termijn leidt tot verval van alle aanspraken.
- 16.2 Een klacht schort de betalingsverplichting van opdrachtgever niet op, tenzij en voor zover Ilsenso aan opdrachtgever te kennen heeft gegeven dat het de klacht gegrond acht.
- 16.3 In geval van een terechte klacht heeft Ilsenso 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.

## **17 Aansprakelijkheid**

- 17.1 Ilsenso is niet aansprakelijk voor schade van de opdrachtgever, tenzij de schade het gevolg is van opzet van de kant van Ilsenso.
- 17.2 De aansprakelijkheid van Ilsenso voor schade van de opdrachtgever is beperkt tot het bedrag van het honorarium dat Ilsenso voor zijn werkzaamheden in het kader van die opdracht heeft ontvangen.
- 17.3 Bij opdrachten die een langere doorlooptijd dan een half jaar hebben, geldt een verdere beperking van de hier bedoelde aansprakelijkheid tot maximaal het declaratiebedrag over de laatste zes maanden.
- 17.4 De aansprakelijkheid van Ilsenso is in alle gevallen hoe dan ook beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval uit hoofde van de door Ilsenso gesloten aansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd. De polis kan op verzoek van de opdrachtgever worden verstrekt.
- 17.5 Ilsenso is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade van opdrachtgever en/of derden, waaronder mede begrepen gevolgschade, productieverlies, omzet- of winstderving, vertragingsschade, immateriële schade en/of bedrijfs- of milieuschade.
- 17.4 Eventuele aanspraken van de opdrachtgever in hier bedoelde zin dienen binnen uiterlijk binnen één jaar na het ontdekken van de schade te zijn ingediend, bij gebreke waarvan de opdrachtgever zijn rechten heeft verwerkt en het vorderingsrecht van de opdrachtgever vervalft.

## **18 Toepasselijk recht**

- 18.1 Op elke overeenkomst tussen opdrachtgever en Ilsenso is het Nederlands recht van toepassing.