

Algemene Voorwaarden van MindPepper

Art.1: Activiteiten / toepasselijkheid van MindPepper's Algemene Voorwaarden

1. MindPepper Training en Coaching (MindPepper) is een organisatie waarin professionele consultants, gedragstrainers en gedragscoaches bouwen aan het vergroten van de slagkracht van opdrachtgevers, door het werken aan het opbouwen en vergroten van de communicatieve vermogens binnen hun organisatie, het management en tussen de medewerkers onderling.
2. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op al de in lid 1. genoemde activiteiten. De toepasselijkheid van algemene voorwaarden van derden wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
3. Elke afwijking van deze algemene voorwaarden moet door ons tevoren schriftelijk geaccepteerd worden.
4. In geval van discrepantie tussen algemene voorwaarden van cliënten en onze opdrachtbevestiging prevaleert laatstgenoemde.
5. Mondelinge afspraken en/of toezeggingen van personeelsleden, afwijkend van deze voorwaarden, binden MindPepper alleen indien deze (nadere) afspraken en/of toezeggingen (alsnog) schriftelijk door MindPepper zijn bevestigd.
6. De opdrachtgever met wie eenmaal onder de onderhavige voorwaarden werd gecontracteerd, wordt geacht stilzwijgend met de toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden akkoord te zijn gegaan met betrekking tot latere opdrachten.

Art. 2: Aard van de verbintenissen

1. Op MindPepper rust een inspanningsverbintenis, tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk overeengekomen. Eist de opdrachtgever in een bepaald specifiek (uitzonderings)geval dat MindPepper een resultaatsverplichting op zich neemt en kan en wil MindPepper deze verplichting in dat specifieke geval accepteren, dan zullen steeds schriftelijk voorwaarden moeten worden opgesteld, waaronder MindPepper deze resultaatsverbintenis op zich neemt.
2. MindPepper zal de werkzaamheden uitvoeren volgens de grondbeginselen van wat 'een deugdelijke beroepsuitoefening' zou kunnen worden genoemd.

Art. 3: Gedragsregels c.q. verplichtingen van MindPepper

1. *Onafhankelijkheid:* MindPepper noch haar adviseurs en trainers mogen nevenbelangen hebben, die het verloop van het adviesproces kunnen schaden. Als zulke belangen er toch zijn, dan moet of de opdracht worden geweigerd of het nevenbelang moet, vóór aanvaarding van de opdracht, worden voorgelegd aan de opdrachtgever. Als zo'n nevenbelang ontstaat tijdens de opdrachtuitvoering, dan moet dit terstond bespreekbaar worden gemaakt.
2. *Onpartijdigheid:* MindPepper zal de opdrachtgever onpartijdig adviseren. Als MindPepper zich opstelt ten behoeve van een deelbelang of onderdeel van de organisatie, dan moet dit bekend zijn binnen het gehele cliëntensysteem.
3. *Kwaliteit:* MindPepper aanvaardt de eindverantwoordelijkheid voor iedere opdracht. MindPepper aanvaardt een opdracht slechts indien het beschikt over de noodzakelijke specifieke deskundigheid. MindPepper zal de opdrachtgever steeds zo duidelijk mogelijk erop wijzen wat de feitelijke uitvoering van de opdracht precies inhoudt.
4. *Zorgvuldigheid en geheimhouding:* MindPepper zal zeer zorgvuldig omgaan met in een adviesrelatie verkregen informatie. Informatie van vertrouwelijke aard zal alleen worden gebruikt ten behoeve van de uitvoering van de opdracht. Als informatie nadelig is voor de verstrekker ervan, zal MindPepper de informant niet herkenbaar doen zijn. Vertrouwelijk verkregen informatie mag enkel aan derden worden doorgegeven met toestemming van de informant. MindPepper zal voorzichtig zijn met het geven van een oordeel over individuele personen. In ieder geval zal MindPepper steeds zorgvuldig de belangen van de persoon en van de opdrachtgever tegenover elkaar afwegen. Het eventuele oordeel zal enkel betrekking hebben op de feitelijke uitoefening van de functie. MindPepper streeft ernaar dat de betrokkene eerst wordt ingelicht over het omtrent zijn of haar functioneren te formuleren oordeel. Voor het naar buiten brengen van herkenbare gegevens is zowel toestemming nodig van de opdrachtgever als van de eventueel herkenbare personen.
5. *Opdracht bij concurrerende organisaties:* MindPepper zal de opdrachtgever op de hoogte stellen van haar opvattingen over het tevens adviseren aan en trainen voor de opdrachtgever concurrerende organisaties.
6. *Verantwoordelijkheid van medewerkers:* MindPepper zal erop toezien dat de onder haar verantwoordelijkheid werkende adviseurs zich gedragen conform de in dit artikel neergelegde gedragsregels.
7. *Totstandkoming van de overeenkomst tussen MindPepper en de opdrachtgever:*
 - a. De inhoud en uitvoeringscondities van een overeenkomst tussen MindPepper en een opdrachtgever moeten duidelijk, bij voorkeur schriftelijk, worden vastgelegd. Pas na het bereiken van deze wilsovereenstemming zal MindPepper de opdracht aanvaarden middels een opdrachtbevestiging. Is voor het bereiken van wilsovereenstemming een vooronderzoek noodzakelijk of gewenst, dan moeten de condities hiervoor van tevoren worden afgesproken en worden vastgelegd.
 - b. Ten aanzien van de uitvoeringscondities moet de wilsovereenstemming betrekking hebben op onderwerpen als de omlijning van het cliëntensysteem, wat onder de opdracht valt en eventueel wat niet, de door MindPepper en opdrachtgever in te zetten deskundigen, de voortgangsbewaking, de vermoedelijke duur en de eventuele fasering

Algemene Voorwaarden van MindPepper

van de opdracht, de evaluatie achteraf, de kostenraming, de betalende instantie, de eigendoms- en auteursrechten en de eventueel noodzakelijke nazorg.

c. Als de uitgangspunten van de bereikte wilsovereenstemming veranderen tijdens de uitvoering van de opdracht, zullen MindPepper en de opdrachtgever overleggen over aanpassing van de gemaakte afspraken aan de veranderde situatie.

d. Indien niet aan MindPepper te wijten oorzaken de goede opdrachtuitvoering belemmeren, dan kan MindPepper zich uit de opdracht terugtrekken.

e. MindPepper zal ervoor zorgen dat de bij de uitvoering van een opdracht betrokken medewerkers van de opdrachtgever weten wat hun medewerking inhoudt. MindPepper houdt de opdrachtgever op de hoogte van de voortgang van het werk. MindPepper geeft de opdrachtgever zoveel mogelijk inzicht in de met het advies beoogde doelstelling, de hierbij aanbevolen middelen en de aan de adviezen en begeleiding ten grondslag liggende informatie.

f. MindPepper houdt aantekening van de tijdens de uitvoering van een opdracht verrichte werkzaamheden. Dit mede ten behoeve van een eventuele verantwoording achteraf. De vertrouwelijkheid van de betrokken stukken wordt door MindPepper gewaarborgd.

g. Als MindPepper samen met een andere partij een opdracht uitvoert zal MindPepper steeds met de opdrachtgever vooraf goede afspraken maken over ieders bijdrage en verantwoordelijkheid.

Art. 4: Verplichtingen van de opdrachtgever

1. Een offerte van MindPepper is altijd gebaseerd op de informatie die MindPepper door de opdrachtgever tot op het moment van het uitbrengen van de offerte verstrekt is. De opdrachtgever staat ervoor in dat hij de voor de opzet ten uitvoering van het onderzoek van MindPepper essentiële informatie aan MindPepper heeft verstrekt, opdat MindPepper zich zal kunnen inspannen de door haar te leveren diensten naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uit te voeren.

2. De opdrachtgever zal periodiek met MindPepper overleg plegen over de wijze waarop de opdracht wordt uitgevoerd.

3. De opdrachtgever zorgt ervoor dat alle documenten en gegevens die MindPepper redelijkerwijs nodig heeft voor het conform de afgesproken planning uitvoeren van de opdracht, tijdig in het bezit van MindPepper komen.

4. De opdrachtgever draagt zorg voor de tijdige beschikbaarheid van de bij de werkzaamheden van MindPepper betrokken medewerkers van de organisatie van de opdrachtgever.

5. De opdrachtgever geeft derden die hij bij de uitvoering van de opdracht wenst te betrekken, geen opdracht dan in overleg met en na verkregen toestemming van MindPepper.

6. Wanneer MindPepper daarom verzoekt, zal de opdrachtgever gedurende de looptijd van de opdracht en binnen het kader van de opdracht een eigen werkruimte met telefoonaansluiting kosteloos aan MindPepper ter beschikking stellen.

7. De opdrachtgever zal zonder instemming van MindPepper aan derden geen mededelingen doen over de aanpak, werkwijze en dergelijke van MindPepper, dan wel haar rapportage ter beschikking stellen.

Art. 5: Personeel

1. MindPepper kan na overleg met de opdrachtgever de samenstelling van haar consultants- en trainersteam wijzigen, indien MindPepper meent dat dit voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijk, dan wel wenselijk is. De wijziging mag de deskundigheid van het team niet verminderen, noch de continuïteit van de uitvoering van de opdracht ongunstig beïnvloeden.

2. Geen van de beide partijen mag tijdens de uitvoering van de opdracht en binnen een jaar na beëindiging daarvan personeel van de wederpartij in dienst nemen of met dit personeel over indiensttreding onderhandelen, alles direct noch indirect, behoudens tijdig overleg met en verkregen toestemming van de wederpartij.

Art. 6: Tarieven en kosten van de opdracht

1. Algemeen: Het te declareren honorarium zal in de regel afhankelijk zijn van de aan de uitvoering van de opdracht bestede tijd en kosten.

2. De betalingstermijn bedraagt 14 dagen, tenzij uitdrukkelijk anders met de opdrachtgever is overeengekomen.

3. Het staat MindPepper evenwel vrij aan het resultaat van de opdrachtuitvoering gerelateerde vergoedingen te bedingen en te aanvaarden, ook al staat vóór de aanvang van de opdracht nog niet vast dat de werkzaamheden van MindPepper tot een niet voor tweeërlei uitleg vatbaar resultaat zullen leiden.

4. Het staat MindPepper vrij een honorering in de vorm van een provisie te bedingen of te aanvaarden. Voorbeelden van gevallen waarin MindPepper een dergelijk beding kan en mag maken zijn (niet limitatief): In geval van nevenactiviteiten als (conflict)bemiddeling en interim management.

5. In MindPepper's tarieven en de daarop gebaseerde kostenramingen zijn alle kosten (waaronder normale secretariaatskosten) inbegrepen, uitgezonderd reis- en verblijfkosten, de kosten van eventuele buitenlandse reizen, en extra grote secretariaatskosten. Niet inbegrepen kosten zullen afzonderlijk in rekening worden gebracht, na overleg met de opdrachtgever.

Algemene Voorwaarden van MindPepper

- 6.** Een tussentijdse verandering van het niveau voor lonen, belastingen en kosten die MindPepper noodzaakt tot tarief verandering, zal worden doorberekend.
- 7.** In de honorariumberekening van MindPepper zijn geen rentekosten opgenomen. Indien de (voorschot)declaratie 15 dagen na de vervaldatum nog niet is betaald, kan MindPepper vanaf de vervaldatum de wettelijke rente in rekening brengen. Indien betaling niet plaatsvindt binnen 6 weken na de vervaldatum, kan MindPepper de uitvoering van de opdracht opschorten.
- 8.** Alle gerechtelijke alsmede buitengerechtelijke kosten, verband houdende met de inning van enige vordering op de opdrachtgever komen ten laste van de opdrachtgever. De buitengerechtelijke kosten worden reeds nu gefixeerd op 15% van het te vorderen bedrag. Dit bedrag is als boete door het verstrijken van de vervaltermijn in de factuur opeisbaar verschuldigd. Naast deze boete kan MindPepper ook de werkelijke buitengerechtelijke kosten vorderen in geval deze hoger zijn dan het boetebedrag.
- 9.** In geval van een gezamenlijk gegeven opdracht zijn opdrachtgevers hoofdelijk voor de betaling van het bedrag van de declaratie aansprakelijk, ongeacht de tenaamstelling van de factuur.
- 10.** Indien MindPepper werkt voor een opdrachtgever die behoort tot een concern van vennootschappen, zijn de overige tot het concern behorende vennootschappen hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het bedrag van de declaratie van MindPepper, de holding en/of de beheermaatschappij en in geval van certificering de Stichting Administratiekantoor, daaronder begrepen.
- 11.** Alle kosten voor het verblijf in een conferentievoord of hotel voor de medewerkers van MindPepper en die van de opdrachtgever zijn voor rekening van de opdrachtgever, één en ander binnen het kader van de opdracht.
- 12.** Alle betalingen op de door MindPepper gezonden nota's dienen uitdrukkelijk zonder aftrek te worden voldaan. Met name wordt door partijen door deze uitdrukkelijk de mogelijkheid van compensatie/verrekening uitgesloten.

Art. 7: Duur en afsluiting van de opdracht

- 1.** De duur van de opdracht kan behalve door de inspanning van MindPepper worden beïnvloed door allerlei factoren, zoals de kwaliteit van de informatie die MindPepper van de opdrachtgever verkrijgt en de medewerking die wordt verleend. MindPepper zal dan ook niet tevoren exact kunnen aangeven hoeveel doorlooptijd voor het uitvoeren van een bepaalde opdracht nodig zal zijn, mits anders overeengekomen.
- 2.** De opdracht is in financiële zin afgesloten op het moment dat de eindafrekening door de opdrachtgever goedgekeurd is. Deze eindafrekening moet door de opdrachtgever binnen 15 dagen na ontvangst worden goedgekeurd. Indien de opdrachtgever binnen deze termijn niet reageert, wordt de eindafrekening geacht te zijn goedgekeurd.

Art. 8: Tussentijdse beëindiging en annulering van de opdracht

- 1.** De opdracht kan voortijdig worden beëindigd indien één van beide partijen van mening is dat de werkzaamheden niet (kunnen) worden uitgevoerd conform de offerte en de opdrachtbevestiging en eventuele latere schriftelijk vastgelegde nadere opdrachtspecificaties. In dat geval zal een opzegtermijn van 2 maanden worden aangehouden, uitgezonderd opdrachten met een doorlooptijd van minder dan twee maanden.
- 2.** Tot opzegging zal uiteraard eerst worden overgegaan, indien gebleken is dat de geconstateerde problemen niet anders kunnen worden opgelost.
- 3.** Indien de opdrachtgever binnen 4 weken voor de uitvoering van de opdracht deze opdracht (of een deel daarvan) annuleert, dan is de opdrachtgever 100% verschuldigd van het bedrag dat MindPepper de opdrachtgever in rekening kon brengen indien de opdracht (of het betreffende deel) niet zou zijn geannuleerd.
- 4.** Wordt in een periode van 5 weken tot en met 8 weken voor de uitvoering van de opdracht deze opdracht (of een deel daarvan) geannuleerd, dan is de opdrachtgever 50% verschuldigd van het bedrag dat MindPepper de opdrachtgever in rekening kon brengen indien de opdracht (of het betreffende deel) niet zou zijn geannuleerd.
- 5.** In geval de opdrachtgever langer dan 9 weken voor de uitvoering van de opdracht deze opdracht (of een deel daarvan) annuleert, dan is de opdrachtgever 25% verschuldigd van het bedrag dat MindPepper de opdrachtgever in rekening kon brengen indien de opdracht (of het betreffende deel) niet zou zijn geannuleerd.
- 6.** In dit verband zal steeds als datum (data) waarop de opdracht zou worden uitgevoerd, de in de opdrachtbevestiging van MindPepper vermelde datum (data) gelden.
- 7.** De maanden juli en augustus (vakantieperiode) tellen niet mee in de berekening van de annuleringsperiode.
- 8.** In geval één van beide partijen in staat van faillissement geraakt, surséance van betaling aanvraagt of de bedrijfsvoering staakt, dan wel in andere dringende gevallen waarin van de ene partij in redelijkheid niet gevergd kan worden de overeenkomst nog één dag langer te laten duren, heeft de andere partij het recht de opdracht zonder inachtneming van een opzegtermijn te beëindigen, onverminderd de gehoudenheid tot nakoming van het overige in dit artikel bepaalde.
- 9.** In geval van overmacht - hetgeen impliceert een niet-toerekenbare tekortkoming- heeft MindPepper het recht de overeenkomst met de opdrachtgever geheel of ten dele met onmiddellijke ingang te annuleren of op te zeggen, een en ander door eenvoudige mededeling aan de opdrachtgever zonder rechterlijke tussenkomst en zonder dat MindPepper terzake van de door de opdrachtgever door de annulering geleden schade tot enige vergoeding is verplicht.

Algemene Voorwaarden van MindPepper

10. Onder overmacht vallen onder meer de navolgende onvoorziene omstandigheden: mobilisatie, oorlog en oorlogsgevaar, overheidsmaatregelen, werkstaking, stremming van vervoer, brand, kernalarm, blokkade, bedrijfsstoornis, ziekte van personeel. Verder het niet, niet tijdig of niet behoorlijk voldoen door derden van wie MindPepper voor de uitvoering van de opdracht afhankelijk is.

Art. 9: Overige bepalingen

1. Bij het uitvallen van een consultant, gedragstrainer, gedragscoach of interimmanager of andere medewerkers van MindPepper, zal MindPepper niet verplicht zijn om de annuleringskosten die door de opdrachtgever zijn gemaakt voor reis- en verblijfkosten aan de opdrachtgever te voldoen.

2. Al het door MindPepper verstrekte materiaal in de vorm van syllabi, videobanden, hand-outs of in welke vorm dan ook, blijft het eigendom van MindPepper. De opdrachtgever heeft het recht de inhoud ervan voor eigen gebruik aan te wenden. Bij een voorgenomen gebruik van één en ander op enige andere wijze is de opdrachtgever verplicht hier tevoren opgave aan MindPepper van te doen. MindPepper zal vrij zijn alsdan wel of niet toestemming te geven tot bedoeld ander gebruik. Geeft MindPepper de toestemming, dan zal zij de voorwaarden bepalen waaronder deze toestemming gegeven wordt. Bij overtreding hiervan is de opdrachtgever schadelijkt en is MindPepper gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen.

3. De opdrachtgever is op elk moment gerechtigd in een lopend project inzage te krijgen in het reeds verbruikte budget en de stand van zaken van het project.

4. Indien de opdrachtgever niet tevreden is over de door MindPepper geleverde inspanning, zal MindPepper in overleg met de opdrachtgever vaststellen op welke wijze alsnog aan de wensen van de opdrachtgever tegemoet kan worden gekomen. Eventuele ontevredenheid kan, op verval van het recht daartoe, door de opdrachtgever tot 2 weken na de uitvoering van de opdracht of het relevante deel daarvan worden kenbaar gemaakt. De wijze van kenbaar maken geschiedt bij aangetekende brief met bericht van ontvangst, waarin nauwkeurig dient te worden aangegeven op welke punten de opdrachtgever ontevreden is, alles zoveel mogelijk gedocumenteerd en gemotiveerd.

5. De resultaten van het gebruik van de door MindPepper verrichte studies, begeleiding, training en verstrekte adviezen zijn afhankelijk van velerlei factoren die buiten de invloed van MindPepper vallen. Ofschoon de opdracht door MindPepper naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap wordt uitgevoerd, kan MindPepper geen garantie geven met betrekking tot de resultaten van door MindPepper verrichte studies, begeleiding, training en verstrekte adviezen. MindPepper heeft immers, behoudens andersluidend schriftelijk beding, een inspanningsverbintenis. MindPepper is in elk geval niet aansprakelijk voor eventuele (gevolg)schade. De opdrachtgever vrijwaart MindPepper voor schade geleden door derden.

6. Mochten er zich in het kader van de opdracht omstandigheden voordoen die bij de start van de opdracht niet waren voorzien, dan zal wederzijds in goede harmonie naar een oplossing worden gezocht.

7. Indien wettelijk wordt bepaald dat over (bepaalde) diensten van MindPepper geen BTW mag worden doorberekend aan de opdrachtgever, dan wordt vanaf de wettelijk vastgestelde datum van ingang van deze maatregel het honorarium verhoogd met de helft van het dan geldende BTW-tarief, tenzij in onderling overleg anders bepaald.

8. Door MindPepper wordt op geen enkele wijze enige aansprakelijkheid aanvaard voor fouten, onjuistheden of misslagen welke bij de uitvoering van de werkzaamheden worden begaan, tenzij er sprake is van grove nalatigheid of opzet.

9. De aansprakelijkheid voor handelingen van niet-leidinggevenden c.q. ondergeschikten van MindPepper alsmede de aansprakelijkheid voor de door MindPepper ingeschakelde derden wordt bij deze uitdrukkelijk uitgesloten.

10. Voorts wordt bij deze de aansprakelijkheid van MindPepper voor zaak- of bedrijfsschade, hoe dan ook ontstaan, uitdrukkelijk uitgesloten.

11. Eventuele schade zal tenslotte nimmer meer kunnen belopen dan het factuurbedrag (exclusief BTW) met betrekking tot de betreffende opdracht, terwijl de aansprakelijkheid voor schade voorts uitdrukkelijk wordt beperkt tot het maximumbedrag dat de door de opdrachtnemer afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering in voorkomend geval aanspraak op uitkering geeft.

Art. 10: Geschillenregeling, toepasselijk recht

1. Alle geschillen welke tussen MindPepper en de opdrachtgever in het kader van (de uitvoering van) de overeenkomst(en) mochten ontstaan of die daarvan het gevolg zijn, worden bij uitsluiting berecht door de Arrondissementsrechtbank te Utrecht, onverminderd de bevoegdheid van de kantonrechter en de President van de Rechtbank, rechtsprekend in kort geding.

2. De rechtsverhouding tussen MindPepper en de opdrachtgever wordt beheerst door Nederlands recht.

Deze Algemene Voorwaarden zijn bij de Kamer van Koophandel te Amsterdam gedeponneerd.

Versie 1: januari 2010.