

1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- 1.1. Algemene voorwaarden: onderhavige bepalingen
- 1.2. FinTouch: het organisatieadviesbureau FinTouch B.V. gevestigd te Rotterdam;
- 1.3. De opdrachtgever: de contractpartner van FinTouch;
- 1.4. De opdracht: iedere overeenkomst van FinTouch tot het leveren van producten en diensten aan opdrachtgever;
- 1.5. De offerte: een schriftelijke aanbieding van door FinTouch te leveren producten en diensten, gespecificeerd naar inhoud, levertijd, prijs en andere condities.

2. Toepasselijkheid

- 2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, werkzaamheden, offertes opdrachten, werkzaamheden, overeenkomsten en rechtshandelingen gericht op het leveren van producten en diensten door FinTouch aan opdrachtgever.
- 2.2. Standaardinkoop- of andere voorwaarden gehanteerd door de opdrachtgever gelden niet, tenzij deze door FinTouch schriftelijk zijn aanvaard.
- 2.3. Wijzigingen van de opdracht of de algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien en voor zover deze schriftelijk door bevoegde vertegenwoordigers van beide partijen zijn overeengekomen.

3. Totstandkoming opdracht

- 3.1. Een door FinTouch uitgebrachte offerte is altijd vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld
- 3.2. Offertes van FinTouch zijn gebaseerd op de informatie die door de opdrachtgever voor de offertedatum is verstrekt. De opdrachtgever staat ervoor in dat alle voor de opzet en uitvoering van de opdracht essentiële informatie is verstrekt. FinTouch is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor de juistheid en de volledigheid van de door de opdrachtgever verstrekte informatie en het gebruik daarvan.
- 3.3. De opdracht wordt eerst bindend, nadat de opdrachtgever de overeenkomstige offerte voor akkoord heeft ondertekend en FinTouch deze retour heeft ontvangen.
- 3.4. Elke offerte van FinTouch vervalt indien de offerte een maand na offertedatum niet ondertekend door opdrachtgever retour is ontvangen, tenzij in de offerte uitdrukkelijk een aan andere vervaltermijn is vermeld.
- 3.5. Indien de offerte niet op enigerlei wijze door de opdrachtgever wordt bevestigd en FinTouch toch tot uitvoering van de opdracht overgaat met instemming van de opdrachtgever, dan zal de inhoud van de offerte als tussen partijen overeengekomen gelden.

- 3.6. Indien door de opdrachtgever zonder voorafgaande offerte een schriftelijke opdracht aan FinTouch wordt verstrekt, is FinTouch hier eerst aan gebonden nadat de opdracht door FinTouch schriftelijk is bevestigd. De opdrachtbevestiging wordt geacht de overeenkomst juist en volledig weer te geven, tenzij de opdrachtgever daartegen binnen 48 uur na ontvangst van de opdrachtbevestiging schriftelijk heeft geprotesteerd.
- 3.7. Het gestelde in de leden van dit artikel is eveneens van toepassing op eventueel vervolgoopdrachten. Vervolgoopdrachten worden geacht deel uit te maken van de tussen partijen reeds geldende overeenkomst.

4. Rechten en verplichtingen van FinTouch

- 4.1. FinTouch zal zich inspannen om de opdracht naar beste inzicht en vermogen uit te voeren, in overeenstemming met de eisen van goed vakmanschap en de gedragsregels van de Orde van organisatiedeskundigen en -adviseurs. Deze verplichting heeft het karakter van een 'inspanningsverplichting'. FinTouch kan niet garanderen dat het door de opdrachtgever met de opdracht nagestreefde doel of beoogde resultaat wordt bereikt.
- 4.2. FinTouch en de opdrachtgever zullen gedurende de uitvoering van de opdracht regelmatig overleg voeren over de stand van zaken en de wijze waarop de opdracht wordt uitgevoerd.
- 4.3. Indien bij de aanvaarding en de uitvoering van de opdracht zich feiten of omstandigheden voordoen die de voortgang van de opdracht of het resultaat daarvan negatief (kunnen) beïnvloeden, zullen FinTouch en de opdrachtgever elkaar hiervan zo spoedig mogelijk in kennis stellen.
- 4.4. Indien de voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijke informatie afkomstig van de opdrachtgever niet tijdig of niet in overeenstemming met de afspraken ter beschikking van FinTouch staat of indien de opdrachtgever op andere wijze niet aan haar verplichtingen voldoet, heeft FinTouch het recht de uitvoering op te schorten en om de daardoor ontstane kosten volgens haar gebruikelijke tarieven aan opdrachtgever in rekening te brengen.
- 4.5. Indien en voor zover geleverde diensten van FinTouch zijn gebaseerd op informatie verstrekt door de opdrachtgever en/of personen die vallen onder de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever, draagt FinTouch geen verantwoordelijkheid voor de juistheid van die informatie en voor de gevolgen van onjuiste informatie. De schade die FinTouch lijdt als gevolg van het gebruik van deze informatie komt voor rekening van de opdrachtgever.
- 4.6. Indien er sprake is van resultaatsverplichting heeft FinTouch het recht om de door haar ingezette adviseur(s) of medewerker(s) te vervangen. FinTouch zal zich inspannen om vervanging in te zetten van hetzelfde niveau om de continuïteit en kwaliteit van de opdracht zoveel mogelijk te waarborgen. Indien er geen sprake is van resultaatsverplichting heeft FinTouch het recht om een vervanger aan te bieden, waarbij het aan de opdrachtgever is om op dit aanbod in te gaan.

- 4.7. Indien een opdracht onder resultaatsverplichting is aangegaan heeft FinTouch het recht om derden in te schakelen bij de uitvoering van de opdracht.

5. Rechten en verplichtingen van de opdrachtgever

- 5.1. Om de uitvoering van de opdracht goed en zoveel mogelijk volgens tijdschema te laten verlopen verstrekt de opdrachtgever tijdig alle nuttige en noodzakelijke informatie, documenten en gegevens die FinTouch nodig heeft voor uitvoeren van de opdracht.
- 5.2. Alle voor de opdracht relevante en noodzakelijke feiten en omstandigheden, onder meer ontstaan door wijzigingen in het beleid en/of organisatie van de opdrachtgever en wijzigingen in haar directe (markt)omgeving, zo spoedig mogelijk aan FinTouch worden gemeld, zodat FinTouch daar in de uitvoering van de opdracht op behoorlijke wijze rekening mee kan houden.
- 5.3. De door de opdrachtgever ter beschikking gestelde medewerkers voor de uitvoering van de opdracht moeten in voldoende mate beschikbaar, gekwalificeerd en inzetbaar zijn.
- 5.4. Indien FinTouch daarom verzoekt, verschaft de opdrachtgever op zijn locatie de adviseur(s) of medewerkers van FinTouch kosteloos een eigen werkruimte met telefoonaansluiting, e-mail, internetaansluiting en desgewenst een faxaansluiting.
- 5.5. Indien een opdracht onder resultaatsverplichting is gegaan, is het de opdrachtgever toegestaan derden bij de uitvoering van de opdracht te betrekken, enkel met instemming van FinTouch.
- 5.6. De opdrachtgever zal FinTouch vrijwaren voor aanspraken van derden (inclusief adviseurs en medewerkers van FinTouch) die in verband met de uitvoering van de opdracht schade lijden welke het gevolg is van het handelen of nalaten van de opdrachtgever of van onveilige situaties in diens bedrijf of organisatie.

6. Aanpassing van de (inhoud van de) opdracht

- 6.1. Indien zich in het kader van de opdracht omstandigheden voordoen die bij de start van de opdracht niet waren voorzien, dan zal in onderling overleg en in goede harmonie naar een oplossing worden gezocht, waaronder bijvoorbeeld aanpassing van de (inhoud van de) initiële opdracht.
- 6.2. De opdrachtgever erkent en aanvaardt dat aanpassingen van de (inhoud van de) opdracht (bijvoorbeeld wijziging in omvang, werkwijze of aanpak) de afgesproken planning kan beïnvloeden. Indien aanpassing van de (inhoud van de) opdracht het gevolg is van verzoeken of handelingen van de opdrachtgever of andere omstandigheden die aan de opdrachtgever zijn toe te rekenen, dan zal FinTouch het eventueel hieruit ontstane meerwerk op basis van haar gebruikelijke tarieven als aanvullende of separate opdracht in rekening mogen brengen.
- 6.3. Indien zo'n aanpassing leidt tot meerwerk, zal dit als een aanvullende opdracht aan de opdrachtgever worden bevestigd.

7. Overmacht

- 7.1. Ziekte en tijdelijke of blijvende arbeidsongeschiktheid van haar adviseur, coach, trainer of derden ontslaat FinTouch van het nakomen van de overeengekomen leveringstermijn of van haar leveringsplicht, zonder dat de opdrachtgever uit dien hoofde enig recht op vergoeding van kosten, schaden en interesten kan doen gelden.
- 7.2. In geval van overmacht zal FinTouch daarvan onverwijld mededeling doen aan de opdrachtgever. De opdrachtgever heeft na ontvangst van deze mededeling gedurende acht dagen de tijd de opdracht schriftelijk te annuleren, echter onder de verplichting om van FinTouch af te nemen en haar te vergoeden het uitgevoerde gedeelte van de opdracht en de door FinTouch gemaakte (on)kosten.

8. Duur en beëindiging van de opdracht

- 8.1. De opdracht wordt aangegaan voor de duur daarvan en zal daarom van rechtswege eindigen wanneer de opdracht is afgerond.
- 8.2. De opdrachtgever erkent dat de duur en de planning van de opdracht kunnen worden beïnvloed door allerlei onvoorziene factoren, waaronder begrepen maar niet beperkt tot de kwaliteit van de door de opdrachtgever in het kader van de opdracht verstrekte informatie en de (mate van) beschikbaarheid en inzet van de bij de opdracht betrokken medewerkers van de opdrachtgever.
- 8.3. FinTouch zal zich inspannen om de opdracht binnen de afgesproken planning uit te voeren. Deze planning en de daarin opgenomen (deel-)termijnen kunnen echter nooit als fatale termijnen worden aangemerkt. Behoudens in geval van opzet of grove schuld van FinTouch, geeft overschrijding van de planning en de daarin opgenomen (deel-)termijnen aan de opdrachtgever niet het recht om tot gehele of gedeeltelijke ontbinding of opzegging over te gaan, noch het recht op vergoeding van enige door opdrachtgever dientengevolge geleden schade.
- 8.4. Partijen hebben beide het recht de opdracht tussentijds schriftelijke op te zeggen met een opzegtermijn van één (1) kalendermaand, voortijdig eenzijdig beëindigen, indien en voorzover één van hen beide daarbij aantoonbaar dat de uitvoering van de oorspronkelijk overeengekomen opdracht en eventuele aanvullende opdrachten niet meer kan plaatsvinden.
- 8.5. De opdrachtgever zal in geval van beëindiging van de opdracht om welke reden dan ook, alle tot dan toe in het kader van de opdracht verrichte werkzaamheden door FinTouch tijdig en volledig vergoeden. Alle reeds aan opdrachtgever verstuurd facturen, blijven onverminderd verschuldigd en worden op het moment van beëindiging direct opeisbaar.
- 8.6. Indien tot voortijdige beëindiging is overgegaan door de opdrachtgever, heeft FinTouch vanwege het ontstane en aannemelijk te maken bezettingsverlies recht op compensatie, waarbij het tot dan toe gemiddelde maandelijkse declaratiebedrag als uitgangspunt wordt gehanteerd.

9. Vertrouwelijkheid

- 9.1. Beide partijen zorgen ervoor dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of dient te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven, tenzij een wettelijke plicht openbaarmaking van die gegevens gebiedt. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door een der partijen als zodanig zijn aangeduid. De opdrachtgever zal, zonder voorafgaand schriftelijke toestemming van FinTouch aan derden geen mededelingen doen over de aanpak, werkwijze en materialen van FinTouch.

10. Honorarium en betaling

- 10.1. De uitgevoerde werkzaamheden en diensten van FinTouch worden, tenzij anders schriftelijk overeengekomen, op basis van bestede tijd en gemaakte kosten aan de opdrachtgever in rekening gebracht. Tenzij een andersluidende schriftelijke regeling is overeengekomen, zendt FinTouch eenmaal per maand een (voorschot-)factuur. In geval van levering van producten wordt bij of na levering daarvan een factuur verzonden.
- 10.2. De kosten van derden die FinTouch ten behoeve van de opdracht moet maken, worden aan de opdrachtgever doorberekend tegen overlegging van nota's.
- 10.3. Tenzij schriftelijk anders vermeld, zijn de door FinTouch opgegeven prijzen exclusief BTW en andere heffingen die van overheidswege worden opgelegd, alsmede exclusief verblijfkosten, drukwerkkosten, kosten voor noodzakelijk ondersteuningsmateriaal en andere opdrachtgebonden kosten. De te berekenen BTW en de in de vorige zin genoemde kosten kunnen afzonderlijk door FinTouch in rekening worden gebracht.

11. Betaling

- 11.1. De opdrachtgever dient alle door FinTouch verzonden facturen steeds uiterlijk binnen 30 dagen na factuurdatum te voldoen op het door FinTouch aangegeven bankrekeningnummer.
- 11.2. Alle verschuldigde bedragen dienen zonder aftrek van eventueel door de opdrachtgever in dit verband gemaakte kosten te worden verricht. Het recht van compensatie of verrekening is uitgesloten.

- 11.3. Indien de opdrachtgever verschuldigde bedragen niet tijdig of niet volledig betaalt, dan wel de opdrachtgever in staat van faillissement geraakt, surseance van betaling aanvraagt, of de bedrijfsvoering staakt, is de opdrachtgever, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, in verzuim en over het openstaande bedrag wettelijke handelsrente verschuldigd. Indien de opdrachtgever ook na aanmaning nalatig blijft de vordering te voldoen, kan FinTouch de vordering uit handen geven, in welk geval de opdrachtgever naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder kosten berekend door externe deskundigen naast de in rechte vastgestelde kosten.
- 11.4. FinTouch heeft het recht alvorens verplichtingen van zijn kant na te komen, volledige betaling en/of afdoende zekerheid voor nakoming door de opdrachtgever te verlangen wanneer naar het oordeel van FinTouch aannemelijk is dat de opdrachtgever haar verplichtingen niet tijdig of niet volledig zal (kunnen) nakomen.

12. Aansprakelijkheid

- 12.1. FinTouch en de door haar ingeschakelde adviseurs zijn uitsluitend aansprakelijk voor schade geleden door de opdrachtgever die het rechtstreekse gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de opdracht. De hiervoor bedoelde contractuele aansprakelijkheid van FinTouch en de aansprakelijkheid uit ander hoofde, is in alle gevallen beperkt tot de hoogte van het bedrag dat FinTouch voor werkzaamheden in het kader van de opdracht heeft ontvangen van de opdrachtgever. Indien de opdracht langer dan een halfjaar doorloopt, wordt de hiervoor bedoelde aansprakelijkheid beperkt tot een bedrag gelijk aan het totaalbedrag dat het FinTouch in het kader van de opdracht in de laatste zes maanden voor het ontstaan van de schade van opdrachtgever heeft ontvangen.
- 12.2. FinTouch en de door haar ingeschakelde adviseurs en medewerkers zijn niet aansprakelijk voor schade die de opdrachtgever of enige derde lijdt ten gevolge van de toepassing of het gebruik van de materialen en/of de resultaten van de werkzaamheden. De opdrachtgever vrijwaart FinTouch en de door FinTouch ingeschakelde adviseurs, medewerkers en derden voor alle in dit artikellid bedoelde schade.
- 12.3. De aansprakelijkheid van FinTouch wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst, ontstaat slechts indien de opdrachtgever FinTouch onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en FinTouch ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten die FinTouch in staat stelt adequaat te reageren.
- 12.4. FinTouch is niet aansprakelijk voor gevolgschade, bedrijfsschade of indirecte schade van de opdrachtgever, die het gevolg is van het niet, niet tijdig presteren of niet deugdelijk presteren door FinTouch.

- 12.5. De in dit artikel 11 opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid zijn niet van toepassing indien en voorzover sprake is van opzet en/of grove schuld van FinTouch of haar leidinggevend management.
- 12.6. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat de opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij FinTouch meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen FinTouch vervalt door het enkele verloop van zes kalendermaanden na het ontstaan van de vordering.

13. Intellectueel eigendom

- 13.1. Het intellectueel eigendom op rapporten, modellen, technieken, instrumenten, software en alle overige door FinTouch gebruikte stukken voor de uitvoering van de opdracht berust bij FinTouch, tenzij FinTouch en de opdrachtgever schriftelijk uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.
- 13.2. FinTouch verleent aan de opdrachtgever het recht om de materialen uitsluitend binnen en ten behoeve van haar eigen organisatie te gebruiken, doch slechts nadat opdrachtgever aan al haar (betalings-)verplichtingen uit hoofde van de opdracht heeft voldaan.
- 13.3. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van FinTouch is het de opdrachtgever niet toegestaan: a) de materialen ter inzage te geven, openbaar te maken of te verveelvoudigen op welke wijze dan ook buiten de kring van personen die, binnen het kader van de opdracht, behoren tot rechtstreeks bij de opdracht betrokken medewerkers of b) de materialen (geheel of gedeeltelijk) te (doen) gebruiken voor het instellen van juridische claims, het voeren van gerechtelijke procedures of voor reclame- of wervingsdoeleinden aan te wenden.
- 13.4. Het is de opdrachtgever en/of derden niet toegestaan om wijzigingen aan te brengen aan een door hem reeds eerder goedgekeurd of reeds in gebruik zijn model, programma, ontwerp enzovoort, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van FinTouch.
- 13.5. Ingeval van tussentijdse beëindiging van de opdracht, is het voorgaande onverkort van toepassing.

14. Toepasselijk recht en geschillenregeling

- 14.1. Nederlands recht is van toepassing op alle geschillen samenhangende met en/of voortvloeiende uit de algemene voorwaarden en/of opdrachten of overeenkomsten waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn verklaard.
- 14.2. In geval van geschillen tussen de opdrachtgever en FinTouch, zullen de partijen eerst trachten het geschil in der minne te schikken. Alle geschillen die niet op minnelijke wijze kunnen worden opgelost, zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waarin FinTouch is gevestigd.

15. Slotbepalingen

- 15.1. Partijen zullen gedurende een periode van één jaar na voltooiing van de opdracht door de opdrachtgever, elkaars medewerkers die betrokken zijn bij de uitvoering van de opdracht, niet in dienst te nemen zonder schriftelijk toestemming van de andere partij.
- 15.2. Deze voorwaarden zijn gedeponneerd bij de Kamer van Koophandel te Rotterdam onder nummer 53480023. Van toepassing is steeds de laatst gedeponeerde versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van de totstandkoming van de rechtsbetrekking met de opdrachtgever. De Nederlandse tekst van de algemene voorwaarden is steeds bepalend voor de uitleg daarvan.

Rotterdam, 1 oktober 2011