

Algemene voorwaarden Bureau HTM

Versie: november 2024

Onderhavig zijn de Algemene Voorwaarden van Bureau HTM B.V., statutair gevestigd te Zwolle en kantoorhoudende aan de Dokter van Deenweg 161 (8025 BM). Bureau HTM B.V. staat ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 64223035.

Artikel 1 - Definities en toepassing

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Algemene Voorwaarden:** de onderhavige algemene voorwaarden in de zin van artikel 6:231 van het Burgerlijk wetboek (verder: BW)
2. **Bureau HTM / Opdrachtnemer:** de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Bureau HTM en is statutair gevestigd te Zwolle, tevens aldaar kantoorhoudende aan de Dokter van Deenweg 161 (8025 BM) en ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 64223035.
3. **Opdrachtgever:** de rechtspersoon of natuurlijke persoon die gebruik wenst te maken van de dienstverlening van Bureau HTM.
4. **Overeenkomst:** overeenkomst van opdracht als bedoeld in artikel 7:400 BW.
5. **Diensten:** alle door Bureau HTM verrichtte en te verrichten werkzaamheden ten behoeve van Ondernemer/ Opdrachtgever.
6. **Offerte:** de schriftelijke en/of elektronische aanbieding (het aanbod) van Bureau HTM aan Ondernemer/Opdrachtgever om tegen een bepaalde prijs een opdracht uit te voeren.
7. **Partijen:** Bureau HTM en Opdrachtgever tezamen.

Artikel 2 – Toepasselijkheid Algemene Voorwaarden

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en offertes afkomstig van Bureau HTM, alsmede op alle overeenkomsten tussen Bureau HTM en opdrachtgevers betreffende het verzorgen van bedrijfsinterne projecten en/of deelname aan deze projecten, dan wel advisering in de ruimste zin des woords, hierna te noemen 'opdracht'.
2. Door ondertekening van een Overeenkomst of opdrachtbevestiging bij Bureau HTM verklaart Opdrachtgever dat zij kennis heeft genomen van deze Algemene Voorwaarden van Bureau HTM en dat zij met deze voorwaarden akkoord gaat.
3. In geval van strijd tussen bepalingen uit de Overeenkomst en de tekst van de Algemene Voorwaarden, prevaleren de bepalingen uit de Overeenkomst.
4. De toepasselijkheid van de door Opdrachtgever gehanteerde algemene voorwaarden wordt uitdrukkelijk afgewezen, tenzij zij door Bureau HTM schriftelijk zijn aanvaard.
5. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts bindend indien en voor zover zij schriftelijk zijn bevestigd door Bureau HTM.
6. Indien een of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden nietig zijn dan wel worden vernietigd, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden onverkort van toepassing.

Artikel 3 – aanbod / offerte

1. Alle door Bureau HTM uitgebrachte Offertes zijn vrijblijvend van aard. Bureau HTM heeft het recht uitgebrachte Offertes te herroepen. De Offertes hebben, tenzij anders in de Offerte

aangegeven, een geldigheidsduur van maximaal 30 dagen, te rekenen vanaf de datum zoals vermeld in de Offerte. De Offerte is te allen tijde gebaseerd op de door de Opdrachtgever verstrekte gegevens.

2. Bureau HTM mag het aanbod binnen uiterlijk twee werkdagen na ontvangst van de aanvaarding daarvan herroepen.
3. Indien het aanbod of de Offerte is gebaseerd op door Bureau HTM verstrekte informatie en deze informatie onjuist of onvolledig blijkt te zijn dan wel naderhand wijzigt, heeft Bureau HTM het recht de opgegeven prijzen, tarieven en/of (op)levertermijnen aan te passen.
4. De gemaakte kosten ten behoeve van het aanbod mag Bureau HTM aan Opdrachtgever in rekening brengen, indien vooraf op deze kosten is gewezen.

Artikel 4 – totstandkoming van de overeenkomst

1. De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding (hetzij schriftelijke, zoals ondertekening van de opdrachtbevestiging, hetzij per e-mail, hetzij mondeling) van het aanbod.
2. De opdracht wordt geacht tot stand te zijn gekomen indien Bureau HTM feitelijk een aanvang heeft gemaakt met de uitvoering van de werkzaamheden.
3. Bureau HTM is gerechtigd zonder opgave van redenen (deel)opdrachten van Opdrachtgever te weigeren
4. Indien de Opdrachtgever het aanbod via de elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt Bureau HTM langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet is bevestigd, heeft Opdrachtgever de mogelijkheid de Overeenkomst te ontbinden.
5. Wijzigingen en aanvullingen in de oorspronkelijk gesloten Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Bureau HTM zijn pas geldig vanaf het moment dat deze wijzigingen middels een aanvullende of gewijzigde schriftelijke overeenkomst door beide partijen zijn aanvaard.

Artikel 5 - Dienstverlening

1. Bureau HTM zal bij de uitvoering van opdrachten van de Opdrachtgever de nodige zorgvuldigheid in acht nemen en zal daarbij naar beste vermogen met de belangen van de opdrachtgever rekening houden. Bureau HTM verstrekt geen garanties met betrekking tot de resultaten van de door haar verrichte werkzaamheden. Op Bureau HTM rust een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting.
2. De voornoemde verplichting in lid 1 van dit artikel betreft uitdrukkelijk een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting, tenzij partijen uitdrukkelijk en schriftelijk afspraken in de offerte of overeenkomst hebben gemaakt over een te behalen resultaat.

Artikel 6 - Annulering van de opdracht door de opdrachtgever

1. Opdrachtgever heeft het recht de opdracht te annuleren. Annulering door Opdrachtgever kan tot 4 weken voor aanvang van de opdracht kosteloos geschieden. Bij annulering tot 3 weken voor aanvang van de opdracht is Opdrachtgever verplicht 50% van het offertebedrag te vergoeden. In het geval van annulering of wijziging tot 2 weken voor aanvang van de opdracht is Opdrachtgever verplicht 75% van het offertebedrag te vergoeden. Wanneer Opdrachtgever tot annulering overgaat korter dan 1 week voor aanvang van de opdracht dient 100% van het offertebedrag te worden vergoed.
2. De annuleringskosten worden berekend op het moment dat de opdracht een aanvang zou nemen/hebben genomen.

Artikel 7 - Annulering van individuele begeleiding/coaching door de opdrachtgever

1. In afwijking van artikel 3 kan annulering of wijziging van het geplande individueel (coaching) gesprek tot 1 maand voor het gesprek kosteloos geschieden. Bij annulering van het gesprek tot 2 weken voor aanvang is Opdrachtgever verplicht 50% van het offertebedrag te vergoeden. In het geval van annulering tot 48 uren voor aanvang van het gesprek dient 75% van het offertebedrag te worden vergoed. Wanneer Opdrachtgever overgaat tot annulering binnen 48 uren voor aanvang van het gesprek dienen de volledige kosten te worden vergoed.
2. Bij annulering van een gesprek betreffende individuele begeleiding/coaching worden de annuleringskosten berekend op het moment dat het gesprek aanvang zou nemen.

Artikel 8 – Vervanging

1. Opdrachtgever dan wel de door Opdrachtgever aangewezen deelnemer kan in plaats van de aangemelde deelnemer in overleg een ander aan het project laten deelnemen, indien zulks aan Bureau HTM wordt medegedeeld voor de aanvangsdatum van het project.

Artikel 9 – Prijzen

1. Alle aanbiedingen van Bureau HTM zijn steeds vrijblijvend, tenzij anders overeengekomen.
2. Alle door Bureau HTM gecommuniceerde prijzen en tarieven luiden in Euro's en zijn exclusief BTW
3. Bureau HTM is vrij om de vaste vergoeding te verhogen als blijkt dat tijdens de uitvoering van Overeenkomst de overeengekomen of verwachte hoeveelheid werk niet goed was ingeschat en deze inschattingsfout niet te wijten is aan Bureau HTM en in redelijkheid niet van Bureau HTM had kunnen worden verlangd dat de werkzaamheden tegen de overeengekomen vergoeding wordt verricht.
4. Indien zich tussen het sluiten en de uitvoering van de Overeenkomst voor Bureau HTM (kost)prijsverhogende omstandigheden voordoen door onder andere maar daartoe niet gelimiteerd: overheidsmaatregelen, wijzigingen in de wet- en regelgeving, valutaschommelingen of wijzigingen in de prijzen van de voor de werkzaamheden benodigde zaken, mag Bureau HTM de overeengekomen prijzen en tarieven dienovereenkomstig verhogen en aan Opdrachtgever in rekening brengen met dien verstande dat de indexering maximaal gelijk is aan de stijging van de prijsindex. Deze verhoging van de prijzen geeft Opdrachtgever geen recht om de Overeenkomst te ontbinden.
5. Bureau HTM is gerechtigd om jaarlijks de prijzen te verhogen.

Artikel 10 – Betaling

1. Bureau HTM brengt de door de opdrachtgever verschuldigde vergoedingen in rekening door middel van een factuur. Betaling dient plaats te vinden op de in de factuur aangegeven bank- of girorekening binnen een termijn van 14 dagen, zonder opschorting of verrekening wegens een (veronderstelde) tekortkoming door Bureau HTM.
2. Indien Opdrachtgever niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, is hij zonder enige ingebrekestelling in verzuim. Vanaf de vervaldag is Bureau HTM steeds gerechtigd de wettelijke rente in rekening te brengen. Indien tijdige betaling achterwege blijft, is Bureau HTM gerechtigd de uitvoering van de opdracht onmiddellijk op te schorten.
3. De opdrachtgever is bij niet tijdige nakoming steeds verplicht aan Bureau HTM alle in redelijkheid gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke incassokosten te vergoeden,

waaronder steeds zullen zijn begrepen de kosten van incassobureaus, alsmede de in werkelijkheid gemaakte kosten en het loon van deurwaarders en advocaten, ook indien deze de in rechte toe te wijzen proceskosten overschrijden. De buitengerechtelijke incassokosten bedragen tenminste 15% van het door de opdrachtgever verschuldigde bedrag, met een minimum van € 113.

Artikel 11 - Opschorting en ontbinding

1. In geval de Opdrachtgever ten opzichte van Bureau HTM in verzuim is heeft laatstgenoemde het recht de uitvoering van de aan haar verstrekte opdracht op te schorten tot het moment waarop de opdrachtgever het verzuim heeft hersteld.
2. Opdrachtgever is nimmer gerechtigd enige betalingsverplichting op te schorten dan wel te verrekenen.
3. De vorderingen van Bureau HTM op Opdrachtgever zijn onmiddellijk opeisbaar in de volgende gevallen:
 - indien na het sluiten van de overeenkomst aan Bureau HTM omstandigheden ter kennis komen die haar goede grond geven te vrezen dat Opdrachtgever niet aan zijn verplichtingen zal voldoen;
 - indien Bureau HTM Opdrachtgever gevraagd heeft zekerheid te stellen voor de nakoming en deze zekerheid uitblijft, dan wel onvoldoende is;
 - indien Opdrachtgever in staat van faillissement geraakt, surséance van betaling aanvraagt of zijn bedrijfsvoering staakt;
 - indien Opdrachtgever anderszins in verzuim is en niet voldoet aan zijn verplichtingen uit de overeenkomst.
 - Indien er omstandigheden van gewichtige aard zijn waarbij van Bureau HTM niet kan worden gevergd de overeenkomst tot de einddatum voort te zetten. In deze situatie is de Opdrachtgever betaling van alle door Bureau HTM bestede uren verschuldigd tegen het uurtarief dat in de overeenkomst van dienstverlening is vastgelegd.
4. In bovengenoemde gevallen is Bureau HTM bevoegd de verdere uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of tot ontbinding van de overeenkomst over te gaan, één en ander onder gehoudenheid van Opdrachtgever de hierdoor door Bureau HTM geleden schade te vergoeden en onverminderd de overigens aan Bureau HTM toekomende rechten.
5. Bureau HTM heeft het recht om de overeenkomst met onmiddellijke ingang zonder rechterlijke tussenkomst bij schriftelijke verklaring te ontbinden.
 - a. Indien de Opdrachtgever tekort schiet en na een schriftelijke ingebrekestelling met een redelijke termijn voor zuivering van de tekortkoming in verzuim blijft.
 - b. Indien Opdrachtgever (voorlopige) surseance van betaling is verleend dan wel in staat van faillissement is verklaard dan wel wordt toegelaten tot de Wet schuldsanering natuurlijke personen.
 - c. Indien er omstandigheden van gewichtige aard zijn waarbij van Bureau HTM niet kan worden gevergd de overeenkomst tot de einddatum voort te zetten.
6. In deze situatie is de Opdrachtgever betaling van alle door Bureau HTM gemaakte uren verschuldigd tegen het uurtarief dat in de overeenkomst is vastgelegd.

Artikel 12 - Overname van personeel

1. De trainers van Bureau HTM zijn tijdens het projectverband en gedurende twee jaar na beëindiging van het projectverband aan een concurrentiebeding gebonden, inhoudende dat zij

geen werkzaamheden voor relaties van Bureau HTM mogen verrichten voortvloeiende uit het project dat in opdracht van Bureau HTM wordt gedaan. Op grond daarvan staat het Opdrachtgever niet vrij gedurende de voornoemde periode buiten Bureau HTM om, freelancers van Bureau HTM in dienst te nemen, dan wel anderszins buiten Bureau HTM om gebruik te maken van hun diensten. Dit geldt ook voor de situatie dat de freelancer inmiddels in dienst is bij een derde.

2. Niet naleving van het in lid 1 bepaalde brengt met zich mee dat Opdrachtgever schadeplichtig wordt jegens Bureau HTM.
3. De schade zoals vermeld in lid 2 wordt begroot op een bedrag ter hoogte van € 10.000-, onverminderd het recht van Bureau HTM om de werkelijke schade middels een aanvullende schadevergoeding op de Opdrachtgever te verhalen.

Artikel 13 - Aansprakelijkheid

1. Bureau HTM aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid jegens de opdrachtgever voor enige schade dan in het geval haar aansprakelijkheidsverzekering de schade dekt en voor zover de verzekeraar in voorkomend geval tot uitkering overgaat.
2. Buiten de in lid 2 bedoelde gevallen is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat voor de schadeveroorzakende prestatie in rekening is gebracht, of, indien het een duurovereenkomst betreft, tot het factuurbedrag over een periode van 6 (zes) maanden.
3. Bureau HTM zal nimmer aansprakelijk zijn voor schade, die het gevolg is van:
 - enige tekortkoming van Opdrachtgever bij de naleving van zijn verplichtingen, waaronder begrepen het verlenen van voldoende medewerking bij de uitvoering van de overeenkomst.
 - onjuiste en/of onvolledige en/of niet tijdig verstrekte gegevens afkomstig van Opdrachtgever. Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de voor het project essentiële informatie.
4. Bureau HTM is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst en schade door bedrijfsstagnatie.
5. Bureau HTM zal niet aansprakelijk worden gesteld indien Opdrachtgever de mogelijkheid heeft zich ter zake van het ontstaan van de schade rechtstreeks zijn verzekeringsmaatschappij dan wel die van een derde aan te spreken.

Artikel 14 - Overmacht

1. Bureau HTM is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens Opdrachtgever indien hij daartoe gehinderd wordt als gevolg van overmacht.
2. In geval van overmacht worden de verplichtingen van Bureau HTM geheel of gedeeltelijk opgeschort, en kan Opdrachtgever Bureau HTM nimmer op de nakoming van zijn verplichtingen aanspreken, zolang de overmacht situatie voortduurt, en zonder dat Bureau HTM aansprakelijk is voor enige vorm van een compensatie aan Opdrachtgever.
3. Van overmacht is sprake indien zich, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, omstandigheden voordoen die de nakoming van de verplichtingen door Bureau HTM verhinderen en die niet aan Bureau HTM zijn toe te rekenen, daaronder mede begrepen: epidemieën, quarantaine, oorlog(sgevaar), oproer, molest, brand, waterschade, vorst, overstroming, aardbeving, werkstaking, bedrijfsbezetting, uitsluiting, bovenmatig ziekteverzuim, overheidsmaatregelen, defecten aan apparatuur, niet voorzienbare stagnatie bij derden waarvan Bureau HTM voor de uitvoering van de Overeenkomst afhankelijk is of de omstandigheid dat een prestatie die van belang is in verband met de door hem zelf te leveren

prestatie niet, niet tijdig of niet behoorlijk geleverd krijgt, zoals maar niet beperkt tot storingen in levering van energie, storingen in communicatieve verbindingen, inclusief telecommunicatie verbindingen.

4. Indien door overmacht Bureau HTM langer dan één maand geheel of gedeeltelijk niet aan zijn verplichtingen kan voldoen, zijn beide Partijen bevoegd de Overeenkomst te ontbinden, zonder dat er in dat geval een verplichting tot schadevergoeding bestaat, zij het dat indien Bureau HTM bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan zijn verplichtingen heeft voldaan of slechts gedeeltelijk aan zijn verplichtingen kan voldoen, Bureau HTM gerechtigd is het reeds uitgevoerde deel c.q. uitvoerbare deel afzonderlijk aan Bureau HTM te factureren en is Opdrachtgever gehouden om deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijke Overeenkomst.

Artikel 15 - Geheimhouding

1. Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van vertrouwelijke informatie, rapporten of documenten die aan elkaar ter beschikking zijn gesteld in het kader van de opdracht, anders dan ten gevolge van een wettelijke of beroepsplicht, tenzij door de andere partij expliciet en voorafgaand schriftelijke toestemming is gegeven om mededelingen te doen aan derden. Alle informatie, al dan niet verband houdende met de uitvoering van de overeenkomst, heeft te gelden als vertrouwelijk, met uitzondering van informatie die publiekelijk bekend is.
2. Opdrachtnemer is gerechtigd de na bewerking verkregen cijfermatige uitkomsten, mits die uitkomsten niet te herleiden zijn tot de individuele cliënt, aan te wenden voor statistische of vergelijkende doeleinden.
3. Niet naleving van het in lid 1 bepaalde brengt met zich mee dat Opdrachtgever schadeplichtig wordt jegens Bureau HTM.
4. De schade zoals vermeld in lid 2 wordt begroot op een bedrag ter hoogte van € 10.000-, onverminderd het recht van Bureau HTM om de werkelijke schade middels een aanvullende schadevergoeding op de Opdrachtgever te verhalen.

Artikel 16 - Auteursrechtelijke bescherming

1. Alle intellectuele eigendomsrechten die rusten op door Bureau HTM uitgebrachte brochures en projectmateriaal berust bij Bureau HTM, tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven.
2. De Opdrachtgever staat ervoor in dat de uitgebrachte brochures en projectmateriaal – behoudens zaken ter uitvoering van de overeenkomst – niet anders dan met schriftelijke toestemming van Bureau HTM worden gekopieerd, aan derden getoond, bekend gemaakt of gebruikt.
3. Indien Bureau HTM na aanvaarding van een opdracht van Opdrachtgever met een concreet voorstel komt, blijven de rechten op uitvoering van dit voorstel bij Bureau HTM en staat het Opdrachtgever niet vrij zonder toestemming van Bureau HTM het concrete voorstel zelf uit te voeren of door derden te laten uitvoeren. Niet naleving van het in dit lid bepaalde betekent schending van het auteursrecht, althans het recht van intellectuele/ industriële eigendom, aan Bureau HTM toebehorende, waardoor Opdrachtgever schadeplichtig wordt jegens Bureau HTM.
6. Deze schade wordt begroot op 10% van de door de derde gerealiseerde omzet met een minimum van € 10.000-, onverminderd het recht van In2thecrowd om de werkelijke schade middels een aanvullende schadevergoeding op de Opdrachtgever te verhalen.

Artikel 17 – Klachtenprocedure

Bureau HTM streeft naar een dienstverlening die klachtenvrij is. Onverhoopt kan het toch voorkomen dat er klachten ontstaan rondom onze dienstverlening. Hieronder kunt u lezen wat dan de procedure is.

1. De klachtenfunctionaris binnen Bureau HTM is Daan Hento, operationeel manager binnen Bureau HTM.
2. Alle klachten (en het proces rondom deze klachten) worden vertrouwelijk behandeld en drie jaar lang opgeslagen.
3. U kunt uw klacht op een aantal manieren indienen bij Bureau HTM. De eerste is per mail naar daanhento@bureauhtm.nl. De tweede is per post naar ons opsturen. Ons adres is Dr. Van Deenweg 162, 8025 BM, Zwolle. De derde en tevens laatste mogelijkheid is per telefoon, op nummer 038-3374501. Vraag dan naar onze klachtenfunctionaris.
4. Binnen een week na het indienen van uw klacht ontvangt u van ons een schriftelijke reactie ter bevestiging van het in ontvangst nemen van uw klacht. Deze reactie zal nog geen inhoudelijke reactie bevatten.
5. Bureau HTM zal altijd contact met u zoeken om de context en eventuele verdiepende vragen rondom uw klacht verder door te spreken. Dit doen wij om er zeker van te zijn dat wij alle feiten op tafel hebben en de situatie volledig in beeld hebben.
6. Bureau HTM zal, vanaf het moment dat de klacht bij ons bekend is, binnen 4 weken inhoudelijk reageren op deze klacht. In deze reactie zal uw standpunt samengevat worden, een reactie vanuit Bureau HTM worden geformuleerd en zullen wij met een passend voorstel komen om uw klacht af te handelen.
7. Indien we de klacht niet binnen de vastgestelde termijn kunnen afhandelen wordt u daarvan beargumenteerd op de hoogte gesteld en geven wij een indicatie wanneer wij verwachten uitsluitel te kunnen geven.
8. Indien deze stap niet leidt tot het gewenste resultaat, dan heeft de klagende partij de mogelijkheid om naar de Commissie Kwaliteitshandhaving NRTTO te stappen. Zij zullen in dit geval een bindende uitspraak doen.
9. Bureau HTM zal zich conformeren aan het oordeel van deze commissie en zorgt voor een adequate en snelle afhandeling van de eventuele consequenties.