



Algemene Voorwaarden

Kristal Compagnie

februari 2015

1. Algemene Voorwaarden, aanbidding en overeenkomst

- 1.1 Kristal Compagnie B.V. en Coöperatief Kristal Compagnie (hierna zowel afzonderlijk als gezamenlijk aan te duiden als: Kristal Compagnie) zijn gevestigd te Vijfhuizen en stellen zich ten doel het adviseren, uitvoeren, en doen uitvoeren van opdrachten ter ondersteuning en management van ruimtelijke projecten, het leveren van interim- en veranderingsmanagement alsmede het verzorgen van workshops, trainingen en opleidingen.
- 1.2 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij Kristal Compagnie goederen en/of diensten van welke aard ook aan een natuurlijke of rechtspersoon, hierna te noemen Opdrachtgever, levert. Onder overeenkomst in de zin van deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan iedere overeenkomst, mondeling of schriftelijk, die tussen Kristal Compagnie en Opdrachtgever tot stand komt. Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
- 1.3 Alle aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij in het aanbod schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven.
- 1.4 Toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.5 Indien bepalingen van deze Algemene Voorwaarden nietig zijn of vernietigd worden, zullen de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden van kracht blijven en zullen partijen in overleg treden ten einde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zo veel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepalingen in acht worden genomen.

2. Prijs en betaling

- 2.1 Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
- 2.2 Bij gebreke van een specifieke regeling is Kristal Compagnie gerechtigd haar prijzen en tarieven jaarlijks per 1 maart aan te passen.
- 2.3 Aanbiedingen of offertes, en daarin genoemde prijzen, gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.
- 2.4 Bij gebreke van een specifieke regeling zal Opdrachtgever facturen binnen 14 dagen na factuurdatum betalen. Bezwaren tegen de hoogte van een declaratie schorten de betalingsverplichting niet op.
- 2.5 Indien Opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, zal Opdrachtgever, zonder dat enige ingebrekestelling nodig is, daarover vanaf de vervaldatum de wettelijke rente verschuldigd zijn. In geval Opdrachtgever na ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, is Kristal Compagnie gerechtigd alle gemaakte (buiten)gerechtelijke kosten ter zake incassering van de alsdan opeisbare bedragen aan Opdrachtgever in rekening te brengen. Tevens is Kristal Compagnie gerechtigd de activiteiten ten aanzien van de overeenkomst op te schorten. Kristal Compagnie is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat als gevolg van deze opschorting van de activiteiten.

3. Vertrouwelijke informatie; niet-benaderen

- 3.1 Alle door een van de partijen aan de andere partij verstrekte informatie, waarvan de andere partij weet of redelijkerwijs dient te weten dat deze van vertrouwelijke aard is, waaronder in elk geval dient te worden verstaan alle door Kristal Compagnie aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde producten als bedoeld in artikel 8.1 en 9.1, wordt beschouwd als vertrouwelijke informatie. De partij die vertrouwelijke informatie ontvangt, zal van deze informatie slechts gebruik maken voor het doel waarvoor deze is verstrekt.
- 3.2 Kristal Compagnie verbindt zich de redelijkerwijs van haar te vergen maatregelen te treffen om geheimhouding te verzekeren van door haar of haar medewerkers van Opdrachtgever ontvangen vertrouwelijke informatie. Kristal Compagnie zal redelijke aanwijzingen van Opdrachtgever ter zake in acht nemen.
- 3.3 Geen van partijen zal, zonder toestemming van de andere partij, gedurende de looptijd van een overeenkomst medewerkers van de andere partij die betrokken zijn geweest bij de uitvoering van die overeenkomst, in dienst nemen, benaderen voor indiensttreding dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken.

4. Voorbehoud van eigendom en rechten

- 4.1 Alle aan Opdrachtgever geleverde zaken blijven eigendom van Kristal Compagnie, totdat alle daarvoor overeengekomen bedragen, alsmede de bedragen bedoeld in artikel 2.5, waaronder begrepen rente en kosten van invordering, volledig aan Kristal Compagnie zijn voldaan.
- 4.2 Rechten worden aan Opdrachtgever steeds verleend of, in het voorkomend geval, overgedragen onder de voorwaarde dat Opdrachtgever de daarvoor overeengekomen vergoedingen tijdig en volledig betaalt.

5. Risico

- 5.1 Het risico van verlies of beschadiging van de zaken die voorwerp van een overeenkomst zijn, gaat op Opdrachtgever over op het moment waarop deze in de feitelijke beschikking van Opdrachtgever of van een door Opdrachtgever gebruikte hulppersoon zijn gebracht.

6. Dienstverlening

- 6.1 Kristal Compagnie zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met Opdrachtgever schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures.
- 6.2 Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, is Kristal Compagnie gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een volgende fase behoren uit te stellen totdat Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 6.3 Slechts indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen is Kristal Compagnie gehouden bij de uitvoering van de dienstverlening tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van Opdrachtgever op te volgen. Kristal Compagnie is niet verplicht

aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening wijzigen of aanvullen; indien echter dergelijke aanwijzingen worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed conform de artikelen 6.5, 6.6 en 6.7.

- 6.4 Alle opdrachten van Opdrachtgever beschouwt Kristal Compagnie als uitsluitend aan haar gegeven. Dit geldt ook indien het de uitdrukkelijke of stilzwijgende bedoeling is dat de opdracht door een bepaalde persoon of derde partij zal worden uitgevoerd. De werking van de artikelen 7:404 Burgerlijk Wetboek, dat voor het laatstgenoemde geval een regeling geeft, en de werking van artikel 7:407 lid 2, dat de hoofdelijke aansprakelijkheid vestigt voor de gevallen waarin aan twee of meer personen een opdracht is gegeven, wordt uitgesloten. Indien de overeenkomst tot dienstverlening is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, zal Kristal Compagnie, met in acht name van voorgaande, steeds gerechtigd zijn deze persoon te vervangen door een of meer andere personen, eventueel van derden te betrekken, met dezelfde kwalificaties.
- 6.5 Indien Kristal Compagnie op verzoek of met voorafgaande instemming van Opdrachtgever werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door Opdrachtgever aan Kristal Compagnie worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van Kristal Compagnie. Kristal Compagnie is echter niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.
- 6.6 Opdrachtgever aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in artikel 6.5 het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening, cq. de oplevering van een product, en de wederzijdse verantwoordelijkheden van Opdrachtgever en Kristal Compagnie, kunnen worden beïnvloed.
- 6.7 Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken en partijen voornemens zijn om met betrekking tot extra werkzaamheden of prestaties een afzonderlijke overeenkomst te sluiten, zal Kristal Compagnie Opdrachtgever tevoren schriftelijk informeren over de financiële consequenties van die extra werkzaamheden of prestaties.
- 6.8 Voor zover de dienstverlening van Kristal Compagnie bestaat uit het verzorgen van een workshop, training of opleiding, kan Kristal Compagnie steeds vóór de aanvang daarvan de ter zake verschuldigde betaling verlangen. De gevolgen van een annulering van deelname aan een workshop, training of opleiding zullen worden beheerst door de bij Kristal Compagnie gebruikelijke regels.
- 6.9 Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van Kristal Compagnie aanleiding geeft, is Kristal Compagnie gerechtigd de workshop, training of opleiding te combineren met één of meer andere workshops, trainingen of opleidingen, of deze op een latere datum of een later tijdstip te laten plaatsvinden.

7. Klanttevredenheid

- 7.1 Kristal Compagnie zal in het kader van klanttevredenheid periodiek evaluaties met betrekking tot de, onder haar verantwoordelijkheid, uitgevoerde werkzaamheden verrichten. De Opdrachtgever zal hieraan te allen tijde zijn medewerking verlenen, tenzij nadrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen.

8. Producten van derden

- 8.1 Indien en voor zover Kristal Compagnie producten van derden aan Opdrachtgever ter beschikking stelt of levert, zullen voor wat betreft die producten de voorwaarden van die derden van toepassing zijn met terzijdestelling van het bepaalde in de overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden. Opdrachtgever aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Kristal Compagnie zal daarvan aan Opdrachtgever op zijn verzoek een exemplaar toezenden.
- 8.2 Indien en voor zover de voorwaarden van derden, zoals bedoeld in artikel 8.1 in de verhouding tussen Opdrachtgever en Kristal Compagnie om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in de overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden.
- 8.3 De aansprakelijkheid van Kristal Compagnie voor producten van derden zal in geen geval meer omvatten dan hetgeen op de betreffende derde(n) verhaalbaar zal blijken.

9. Rechten van intellectuele of industriële eigendom

- 9.1 Alle rechten van intellectuele of industriële eigendom op alle krachtens een overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde producten berusten uitsluitend bij Kristal Compagnie of haar licentiegevers. In deze Algemene Voorwaarden wordt naast de gangbare definitie van 'product' verstaan: de Kristal Compagnie werkwijze, analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes alsmede voorbereidend materiaal daarvan.
- 9.2 Indien en voor zover in een overeenkomst niet anders is bepaald, verkrijgt Opdrachtgever op door Kristal Compagnie specifiek ten behoeve van Opdrachtgever ontwikkelde producten voor onbepaalde tijd een niet-exclusief, onbepakt gebruiksrecht ten behoeve van zijn organisatie.
- 9.3 Kristal Compagnie zal Opdrachtgever vrijwaren tegen elke rechtsvordering welke gebaseerd is op de bewering dat door Kristal Compagnie zelf ontwikkelde producten inbreuk maken op een naar Nederlands recht geldend recht van intellectuele of industriële eigendom, onder de voorwaarde dat Opdrachtgever Kristal Compagnie onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de rechtsvordering en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan Kristal Compagnie. Opdrachtgever zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan Kristal Compagnie verlenen om zich, zo nodig in naam van de Opdrachtgever, tegen deze rechtsvordering te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien en voor zover de betreffende inbreuk verband houdt met wijzigingen die Opdrachtgever in de producten heeft aangebracht of door derden heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vast staat dat de door Kristal Compagnie zelf ontwikkelde producten inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele of industriële eigendom of indien naar het oordeel van Kristal Compagnie een gerede



Algemene Voorwaarden

Kristal Compagnie

februari 2015

- kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal Kristal Compagnie het geleverde tegen creditering van de verwervingskosten onder aftrek van een redelijke gebruiksvergoeding terugnemen, of zorg dragen dat Opdrachtgever het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere producten, ongestoord kan blijven gebruiken. Iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid of vrijwaringsverplichting van Kristal Compagnie wegens schending van rechten van intellectuele of industriële eigendom van derden is uitgesloten, daaronder begrepen aansprakelijkheid en vrijwaringsverplichtingen van Kristal Compagnie voor inbreuken die veroorzaakt worden door het gebruik van de geleverde producten (i) in een niet door Kristal Compagnie gemodificeerde vorm, (ii) in samenhang met niet door Kristal Compagnie geleverde of verstrekte zaken of producten of (iii) op een andere wijze dan waarvoor de producten zijn ontwikkeld of bestemd.
- 9.4 Opdrachtgever staat ervoor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Kristal Compagnie van apparatuur, programmatuur of materialen met het doel van gebruik of bewerking en Opdrachtgever zal Kristal Compagnie vrijwaren tegen elke actie welke is gebaseerd op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik of bewerken inbreuk maakt op enig recht van derden.
- 9.5 Het is Opdrachtgever niet toegestaan producten aan derden ter hand te stellen anders dan het inwinnen van een deskundig oordeel omtrent de werkzaamheden van Kristal Compagnie.
- 10. Medewerking door Opdrachtgever**
- 10.1 Opdrachtgever zal Kristal Compagnie steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van een overeenkomst nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen.
- 10.2 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het gebruik en de toepassing in zijn organisatie van de door Kristal Compagnie geleverde producten en te verlenen diensten alsmede voor de controle- en beveiligingsprocedures en accuraat beheer. Indien is overeengekomen dat Opdrachtgever programmatuur, materialen of gegevens op informatiedragers ter beschikking zal stellen, zullen deze voldoen aan de voor het uitvoeren van de werkzaamheden noodzakelijke specificaties.
- 10.3 Indien voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van Kristal Compagnie staan of indien Opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft Kristal Compagnie in ieder geval het recht tot opschorting van de uitvoering van de overeenkomst en heeft zij het recht om de daardoor ontstane kosten volgens haar gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.
- 10.4 Indien medewerkers van Kristal Compagnie op de locatie van Opdrachtgever werkzaamheden verrichten, zal Opdrachtgever kosteloos voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals – indien van toepassing – een werkruimte met telecommunicatiefaciliteiten etc. zorgdragen. Opdrachtgever zal de medewerkers van Kristal Compagnie toestaan in redelijkheid gewenste maatregelen te treffen ter preventie van beroepsziekten. Opdrachtgever zal Kristal Compagnie vrijwaren voor aanspraken van derden, medewerkers van Kristal Compagnie daaronder begrepen, die in verband met de uitvoering van een overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van het handelen of het nalaten van Opdrachtgever of van onveilige situaties in diens organisatie.
- 11 Leveringstermijnen**
- Alle door Kristal Compagnie genoemde (leverings)termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van een overeenkomst aan Kristal Compagnie bekend waren en zij zullen zoveel mogelijk in acht worden genomen: de enkele overschrijding van een genoemde (leverings)termijn brengt Kristal Compagnie niet in verzuim. Kristal Compagnie is niet gebonden aan (leverings)termijnen die, vanwege buiten haar macht gelegen omstandigheden die zich na het aangaan van de overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kunnen worden. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen Kristal Compagnie en Opdrachtgever zo spoedig mogelijk in overleg treden.
- 12 Beëindiging**
- 12.1 Aan elk van partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van een overeenkomst slechts toe indien de andere partij, na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen ingevolge de overeenkomst.
- 12.2 Elk van partijen kan een overeenkomst zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst door schriftelijke kennisgeving met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk ontbinden indien de andere partij – al dan niet voorlopig – surseance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van de andere partij faillissement wordt aangevraagd of indien haar organisatie wordt geliquideerd of beëindiging anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. De partij die de overeenkomst aldus beëindigt zal nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.
- 12.3 Indien opdrachtgever op het moment van de ontbinding van een overeenkomst als bedoeld in artikel 12.1 reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij Kristal Compagnie ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die Kristal Compagnie voor de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen zij reeds ter uitvoering van die overeenkomst heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.
- 13 Aansprakelijkheid van Kristal Compagnie; vrijwaring**
- 13.1 Aansprakelijkheid van Kristal Compagnie voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.
- 13.2 Kristal Compagnie zal zijn werkzaamheden naar beste weten en kunnen verrichten en daarbij de zorgvuldigheid in acht nemen, die van een professionele organisatie kan worden verwacht. Tenzij nadrukkelijk en schriftelijk de levering van een product is overeengekomen, heeft de dienstverlening van Kristal Compagnie het karakter van een inspanningsverplichting. Indien een fout wordt gemaakt doordat Opdrachtgever Kristal Compagnie onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, is Kristal Compagnie voor de daardoor ontstane schade niet aansprakelijk. Kristal Compagnie is jegens haar opdrachtgever slechts aansprakelijk voor schade welke het rechtstreekse gevolg is van een aan Kristal Compagnie toe te rekenen tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst, indien en voorzover de schade bij normale vakkennis en ervaring en met inachtneming van normale oplettendheid en wijze van beroepsuitoefening had kunnen worden vermeden.
- 13.3 Indien Opdrachtgever aantoont dat hij schade heeft geleden door een fout van Kristal Compagnie die bij zorgvuldig handelen zou zijn vermeden, is Opdrachtgever gehouden Kristal Compagnie in de gelegenheid te stellen de fout te herstellen en de vertraging op te heffen. Mocht dat niet mogelijk zijn dan geldt een aansprakelijkheid voor die schade tot een maximum van het bedrag van het honorarium van de betreffende opdracht over de laatste 3 maanden, vermits er gedurende deze 3 maanden geen decharge vanuit de Opdrachtgever heeft plaatsgevonden ten aanzien van de activiteiten vallende onder de overeenkomst, tenzij er aan de zijde van Kristal Compagnie sprake is van opzet of daarmee gelijk te stellen grove nalatigheid.
- 13.4 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Kristal Compagnie meldt.
- 13.5 Opdrachtgever vrijwaart Kristal Compagnie voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door Opdrachtgever aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Kristal Compagnie geleverde producten, behoudens indien en voorzover Opdrachtgever bewijst dat de schade is veroorzaakt door die producten.
- 14 Overmacht**
- 14.1 Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting ingevolge een overeenkomst indien zij daartoe is verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan overmacht van toeleveranciers van Kristal Compagnie.
- 14.2 Wanneer de overmachtsituatie langer dan negentig dagen heeft geduurd of voorzien wordt dat deze langer dan negentig dagen zal duren, heeft ieder der partijen het recht om die overeenkomst door schriftelijke ontbinding te beëindigen. Hetgeen reeds ingevolge die overeenkomst gepresteerd is, wordt dan naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zijn.
- 15 Openbaarmaking**
- Opdrachtgever staat bij deze Kristal Compagnie toe de diensten van Kristal Compagnie waarvoor door Opdrachtgever is gekozen en de aard daarvan openbaar te maken. Het is Kristal Compagnie toegestaan openbaarheid te geven aan de geïmplementeerde of te implementeren oplossing en zij kan een beschrijving op hoofdlijnen opstellen en openbaar maken van de redenen die Opdrachtgever hebben doen besluiten voor de oplossing van Kristal Compagnie te kiezen alsmede de hieruit voor Opdrachtgever voortvloeiende voordelen.
- 16 Toepasselijk recht en geschillen**
- 16.1 De overeenkomst tussen Kristal Compagnie en Opdrachtgever worden beheerst door het Nederlands recht.
- 16.2 Een geschil is aanwezig als één der partijen dit stelt en dit schriftelijk en aangetekend aan de wederpartij bevestigt.
- 16.3 Alle geschillen die verband houden met overeenkomsten dan wel nadere overeenkomsten tussen Opdrachtgever en Kristal Compagnie, waarop deze voorwaarden van toepassing zijn en welke niet tot de competentie van de kantonrechter behoren, worden beslecht door de bevoegde rechter van de vestigingsplaats van Kristal Compagnie.