

Disclaimer:

De auteursrechten op de inhoud van deze website behoren toe aan Performance Matters BV, tenzij expliciet anders is vermeld. Aan de op de website opgenomen en via de links te ontsluiten informatie kunnen geen rechten worden ontleend.

Performance Matters BV heeft aan het opstellen van de inhoud van de pagina's de nodige zorg besteed. Desondanks is het mogelijk dat de site onvolledig is of onjuistheden bevat. Performance Matters BV aanvaardt daarvoor geen enkele aansprakelijkheid.

Performance Matters BV aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor schade, hoegenaamd ook, direct of indirect veroorzaakt door de inhoud van de site of de inhoud van de pagina's die door externe links beschikbaar zijn gemaakt.

Algemene Voorwaarden:

1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- Het bureau: (ook aangeduid met wij en ons) het adviesbureau Performance Matters BV, alsook Performance Opleidingen VOF, dat in haar overeenkomst met de opdrachtgever naar deze ALGEMENE VOORWAARDEN verwijst.
- De opdrachtgever: de contractpartner van het bureau;
- De opdracht: iedere overeenkomst van het bureau tot het leveren van producten en diensten aan opdrachtgever;
- De offerte: een (schriftelijke) aanbieding van door het bureau te leveren producten en diensten, gespecificeerd naar inhoud, levertijd, prijs en andere condities.

2. Toepasselijkheid

Deze ALGEMENE VOORWAARDEN zijn van toepassing op alle overeenkomsten tot het leveren van producten en diensten door het bureau. Standaardvoorwaarden gehanteerd door de opdrachtgever gelden niet, tenzij deze door ons schriftelijk zijn aanvaard.

3. Totstandkoming opdrachten

Onze offerte is gebaseerd op informatie die door opdrachtgever tot dan toe is gegeven. De opdrachtgever staat ervoor in dat voor de opzet en uitvoering van de opdracht essentiële informatie is verstrekt. Een offerte van het bureau is vrijblijvend, tenzij anders is vermeld. Het bureau beschrijft in de aanbieding of in de opdrachtbevestiging zo goed mogelijk de opdracht en geeft daarbij de opdrachtgever inzicht in de te volgen werkwijze; zo nodig worden leveringscondities vermeld. De opdracht komt eerst tot stand na aanvaarding door het bureau. Deze aanvaarding kan zowel blijken uit een getekende offerte als een schriftelijke bevestiging door het bureau.

4. Verplichtingen van het bureau

Wij zullen ons inspannen opdrachten voor levering van producten en diensten naar beste inzicht en vermogen uit te voeren, in overeenstemming met gespecificeerde eisen en goed vakmanschap. Wij zullen de opdracht vanuit een professioneel onafhankelijke opstelling uitvoeren. Uiteraard zal gedurende de uitvoering met de opdrachtgever regelmatig overleg plaatsvinden over de stand van zaken en de wijze waarop de opdracht wordt uitgevoerd. Indien wij bij de aanvaarding en de uitvoering van de werkzaamheden feiten of omstandigheden tegenkomen die de voortgang van onze werkzaamheden of het resultaat van onze diensten negatief (kunnen) beïnvloeden, zullen wij de opdrachtgever hiervan in kennis stellen. Wij zullen al het mogelijke doen de opdracht binnen de afgesproken planning uit te voeren. De duur van de opdracht kan behalve door onze inspanning worden beïnvloed door allerlei factoren, zoals de kwaliteit van de informatie die wij verkrijgen en de medewerking die wordt verleend. Behoudens in geval van opzet of grove schuld van het bureau geeft overschrijding van de levertijd geen recht op gehele of gedeeltelijke ontbinding van de opdracht dan wel op vergoeding van enige door opdrachtgever geleden schade. Resultaten van toepassing en gebruik van door ons verrichte studies, verstrekte adviezen en geleverde producten zijn afhankelijk van velerlei factoren die buiten onze invloedssfeer vallen. Wij kunnen derhalve geen garanties met

betrekking tot de resultaten geven, tenzij door ons een allesomvattende invloed kan worden uitgeoefend in de fase van toepassing van het advies/de dienst/het product, zoals blijkt uit de opdracht.

5. Verplichtingen opdrachtgever

De opdrachtgever zorgt ervoor dat alle documenten en gegevens die wij voor het verrichten van de opdracht nodig hebben, tijdig in ons bezit komen. Verder moeten wij kunnen rekenen op de tijdige beschikbaarheid van de bij onze werkzaamheden betrokken medewerkers van de opdrachtgever. Het is opdrachtgever niet toegestaan derden bij de uitvoering van de opdracht te betrekken, anders dan met onze schriftelijke instemming. Feiten en omstandigheden, ontstaan door wijzigingen in beleid en/of organisatie van de opdrachtgever, dan wel in zijn directe (markt)omgeving, dienen onverwijld aan het bureau te worden gemeld, zodat daarmee in de uitvoering van de opdracht rekening kan worden gehouden.

6. Vertrouwelijkheid

Wij zijn verplicht tot geheimhouding van alle informatie en gegevens van opdrachtgever jegens derden. Wij zullen in het kader van de opdracht alle voorzorgsmaatregelen nemen ter bescherming van de belangen van de opdrachtgever. Evenzo zal de opdrachtgever, zonder onze instemming, aan derden geen mededelingen doen over onze aanpak, werkwijze en rapportages van het bureau.

7. Aanpassing en beëindiging van opdrachten

Mochten er 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, bijvoorbeeld aanpassing van de opdracht. Indien een van de partijen wordt getroffen door een situatie van overmacht zal deze daarvan onmiddellijk mededeling doen aan de andere partij. Partijen zullen in overleg tot een redelijke oplossing trachten te komen. Opdrachtgever en het bureau hebben beiden het recht van verdere voortzetting van de opdracht af te zien, indien de oorspronkelijke overeengekomen uitvoering door de gewijzigde omstandigheden aanzienlijk bemoeilijkt of onmogelijk wordt. In geval van voortijdige beëindiging zal, tenzij anders overeengekomen, een opzegtermijn van een maand worden aangehouden. In geval van voortijdige beëindiging zal met de opdrachtgever worden overlegd omtrent de betaalde c.q. de nog te betalen termijnen. In principe zijn tot dan toe betaalde termijnen niet opeisbaar en zullen de verrichte werkzaamheden die zijn verricht buiten de al betaalde termijnen normaal worden vergoed. Indien er geen sprake is van gewijzigde omstandigheden, maar de opdrachtgever wenst desgewenst de opdracht vanwege haar moverende redenen gedurende de looptijd ervan toch te beëindigen, dan is de opdrachtgever in ieder geval 75% van het overeengekomen honorarium verschuldigd. Bij voortzetting van de opdracht zullen aangepaste en nieuwe condities toegevoegd worden aan de oorspronkelijke opdracht en daarmee een geheel vormen. Ingeval een van beide partijen in staat van faillissement raakt, surseance van betaling aanvraagt, in liquidatie treedt of wordt ontbonden, heeft de ander het recht de opdracht zonder inachtneming van een opzegtermijn te beëindigen.

8. Tarieven en kosten

In onze tarieven en de daarop gebaseerde kostenramingen, zijn alle kosten inbegrepen zoals normale bureaunkosten, maar zijn exclusief reis- en verblijfkosten. De kosten van eventuele buitenlandse reizen en grote oplagen van notities, rapporten, boeken e.d. (meer dan in de opdracht overeengekomen) worden afzonderlijk in rekening gebracht. Voor producten zijn de geldende prijslijsten cq. geoffreerde prijzen van toepassing. Alle prijzen en tarieven van Performance Matters BV zijn exclusief BTW, de prijzen en tarieven van Performance Opleidingen VOF vrij van BTW. De kosten van derden die wij ten behoeve van de opdracht moeten maken, worden aan de opdrachtgever doorberekend, tegen overlegging van nota's. Tussentijdse veranderingen die ons noodzaken tot tariefs- of prijsafspraken, worden maximaal eens per half jaar doorberekend.

9. Betaling

Onze diensten worden, tenzij anders overeengekomen, op basis van bestede tijd en gemaakte kosten aan de opdrachtgever in rekening gebracht. Betaling vindt plaats conform de afspraken die zijn vastgelegd in de opdrachtbevestiging. In geval van producten wordt bij of na levering een factuur verzonden. Betaling dient te geschieden binnen 21 dagen na factuurdatum. Indien wij 21 dagen na vervaldatum geen betaling hebben ontvangen, is het bureau gerechtigd de wettelijke rente in rekening te brengen. Betaling van de eindfactuur strekt tot goedkeuring van beëindiging van de opdracht door de opdrachtgever. Indien de opdrachtgever ook na schriftelijke aanmaning niet betaalt, is deze naast het als dan verschuldigde bedrag, tevens gehouden tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke incassokosten. De hoogte van deze kosten worden bepaald op minimaal 15% van het verschuldigde bedrag.

10. Aansprakelijkheid

Het bureau is aansprakelijk voor tekortkomingen in de uitvoering van de opdracht, voor zover deze het gevolg zijn van het niet in acht nemen door het bureau van de zorgvuldigheid, deskundigheid en het vakmanschap waarop bij het uitbrengen van adviezen in het kader van de betrokken opdracht mag worden vertrouwd. De aansprakelijkheid voor de schade veroorzaakt door de tekortkomingen wordt beperkt tot het bedrag van het honorarium dat het bureau voor zijn werkzaamheden in het kader van die opdracht heeft ontvangen. Bij opdrachten die een langere doorlooptijd hebben dan een half jaar, geldt een verdere beperking van de hier bedoelde aansprakelijkheid tot maximaal het declaratiebedrag over de laatste zes maanden. Eventuele aanspraken van opdrachtgever in hier bedoelde zin dienen binnen één jaar na het ontdekken van de schade te zijn ingediend, bij gebreke waarvan de opdrachtgever zijn rechten heeft verwerkt. Wij zijn niet aansprakelijk voor geleden gevolgschade, noch voor schade geleden door derden; hiervoor dient de opdrachtgever ons te vrijwaren.

11. Eigendom

Het auteursrecht, het recht van tekening of model of enig ander intellectueel eigendomsrecht met betrekking tot de geleverde dienst of product, berust bij het bureau. Opdrachtgever krijgt het recht op gebruik van dit eigendom binnen het organisatiedeel waarop de opdracht betrekking heeft. De opdrachtgever wordt slechts onder opschortende voorwaarde van volledige betaling van de overeengekomen prijs eigenaar van de door ons geleverde producten.

12. Garantie

Door ons afgegeven garanties met betrekking tot niet door ons ontwikkelde producten, worden slechts gegeven indien en voor zover de betreffende leverancier aan het bureau een garantie heeft afgegeven welke de eventueel veroorzaakte schade dekt.

13. Geschillen en reclames

Overeenkomsten tussen opdrachtgever en bureau worden beheerst door het Nederlands recht. Indien door of naar aanleiding van de opdracht een geschil rijst tussen de opdrachtgever en het instituut, dan zullen partijen trachten dit geschil in der minne te schikken. Hiertoe wordt ook gerekend de mogelijkheid het geschil gezamenlijk voor te leggen aan een onafhankelijke deskundige voor advies of bemiddeling. Het advies van deze onafhankelijke deskundige is voor het instituut bindend. Als onafhankelijke deskundige is benoemd mr. R.M.A. Arnoldus, advocaat, Emmalein 1 te Groningen. Een geschil is aanwezig, indien een der partijen zulks aan de wederpartij kenbaar maakt onder opgave van hetgeen naar oordeel van die partij onderwerp van geschil is. Indien het geschil niet wordt opgelost, dan zal het worden voorgelegd aan de bevoegde burgerlijke rechter. Bij geconstateerde afwijkingen van geleverde producten, zal de opdrachtgever binnen 14 dagen, nadat deze het gebrek heeft geconstateerd of redelijkerwijze had moeten ontdekken, schriftelijk reclameren bij het bureau. Reclame geeft de opdrachtgever niet het recht zijn verplichtingen geheel of gedeeltelijk op te schorten.

14. Klachten

Klachten over de verrichte werkzaamheden kunnen via de website, per mail of brief gemeld worden. Klachten graag zo snel mogelijk na constatering melden, doch binnen 4 weken. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat opdrachtnemer in staat is adequaat te reageren. Performance Matters geeft na ontvangst van de klacht binnen 5 werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging aan de afnemer.

Indien een klacht gegrond is, zal opdrachtnemer binnen een termijn van 4 weken en in overleg een voorstel doen aan de afnemer. Daarnaast zal de opdrachtnemer indien mogelijk werkzaamheden in de toekomst verbeteren, voor zover dit nog mogelijk / zinvol is.

Klachten van afnemers worden binnen een termijn van 3 maanden afgehandeld, inclusief de daarvoor geldende termijnen van beroep. Indien er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen dan wordt de afnemer daarvan uiterlijk 2 weken voor het verstrijken van deze termijn schriftelijk op de hoogte gesteld, waarbij het uitstel wordt toegelicht. Tevens wordt een indicatie gegeven wanneer afhandeling van de klacht wordt verwacht.

Klachten worden door de opdrachtnemer vertrouwelijk behandeld.

Indien partijen er samen niet uitkomen is er de mogelijkheid van beroep, om de klacht voor te leggen aan een

onafhankelijke deskundige voor advies en/of bemiddeling. Het advies van deze onafhankelijke deskundige is voor het instituut bindend. Als onafhankelijke deskundige is benoemd mr. R.M.A. Arnoldus, advocaat, Emmaplein 1 te Groningen. Klachten en de afhandeling daarvan worden gedurende een periode van 2 jaar geregistreerd in een klachtenregister.

15. Herroepingsrecht

De afnemer heeft het recht om binnen een termijn van 14 dagen zonder opgave van redenen de overeenkomst te herroepen. De herroepingstermijn verstrijkt 14 dagen na de dag dat wij de getekende offerte retour hebben ontvangen. Om het herroepingsrecht uit te oefenen, moet de afnemer ons via een ondubbelzinnige verklaring (bv. schriftelijk per post, fax of e-mail) op de hoogte stellen van de beslissing de overeenkomst te herroepen. Om de herroepingstermijn na te leven volstaat het om de mededeling betreffende de uitoefening van het herroepingsrecht te verzenden voordat de herroepingstermijn is verstreken.

Laatst gewijzigd: 21 maart 2023