

Algemene voorwaarden CONTINNO

Artikel 1 – Definities

1. CONTINNO: CONTINNO, gevestigd te 's-Hertogenbosch en ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 76595048.
2. Opdrachtgever: iedere natuurlijke persoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, of iedere rechtspersoon, die een offerte van CONTINNO aanvraagt, een overeenkomst met CONTINNO aangaat of gebruikmaakt van de diensten van CONTINNO.
3. Overeenkomst: iedere overeenkomst van opdracht tussen CONTINNO en Opdrachtgever.
4. Diensten: alle door CONTINNO aangeboden professionele diensten, waaronder consultancy, advies, coaching, facilitatie, workshops, trainingen en begeleiding van organisatie-, team-, innovatie- en verandertrajecten.
5. Materialen: alle door of namens CONTINNO ontwikkelde of verstrekte presentaties, rapporten, modellen, methodieken, canvassen, templates, oefeningen, trainingsmaterialen, documenten en overige werken.
6. Schriftelijk: communicatie per brief, e-mail of andere elektronische wijze waarvan ontvangst en inhoud voldoende kunnen worden vastgesteld.

Artikel 2 – Toepasselijkheid en rangorde

7. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, opdrachten, overeenkomsten, werkzaamheden en diensten van CONTINNO.
8. Deze algemene voorwaarden zijn uitsluitend bedoeld voor zakelijke opdrachtgevers. Indien CONTINNO uitzonderlijk met een consument contracteert, kunnen aanvullende wettelijke regels gelden.
9. CONTINNO stelt deze algemene voorwaarden vóór of bij het sluiten van de overeenkomst aan Opdrachtgever ter beschikking, bijvoorbeeld als bijlage bij een offerte of opdrachtbevestiging.
10. Algemene voorwaarden of inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij CONTINNO deze uitdrukkelijk en schriftelijk heeft aanvaard.
11. In geval van tegenstrijdigheid geldt, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, de volgende rangorde: (a) de door partijen ondertekende overeenkomst of specifieke schriftelijke afspraken; (b) de door CONTINNO uitgebrachte en door Opdrachtgever geaccepteerde offerte of opdrachtbevestiging; (c) deze algemene voorwaarden.
12. Indien een bepaling nietig of vernietigbaar blijkt, blijven de overige bepalingen van kracht. Partijen zullen de betreffende bepaling vervangen door een geldige bepaling die doel en strekking daarvan zoveel mogelijk benadert.
13. Het niet direct afdwingen van een recht door CONTINNO betekent niet dat CONTINNO afstand doet van dat recht.

Artikel 3 – Offertes en totstandkoming

14. Offertes van CONTINNO zijn vrijblijvend en geldig gedurende de daarin vermelde termijn. Indien geen termijn is vermeld, is een offerte veertien kalenderdagen na dagtekening geldig.
15. Een overeenkomst komt tot stand zodra Opdrachtgever de offerte, opdrachtbevestiging of overeenkomst schriftelijk aanvaardt, of zodra CONTINNO op verzoek van Opdrachtgever met de uitvoering van de opdracht begint.

16. Een afwijkende aanvaarding geldt als een nieuw voorstel en bindt CONTINNO uitsluitend na schriftelijke bevestiging.
17. Offertes zijn gebaseerd op de door Opdrachtgever verstrekte informatie. Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid daarvan. Indien relevante informatie onjuist of onvolledig blijkt, mag CONTINNO planning, scope en vergoeding redelijkerwijs aanpassen.
18. Kennelijke vergissingen, rekenfouten of verschrijvingen in een offerte binden CONTINNO niet indien Opdrachtgever deze redelijkerwijs had kunnen herkennen.
19. In offertes genoemde termijnen en planningen zijn indicatief, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk als fataal overeengekomen.
20. Offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.

Artikel 4 – Uitvoering van de opdracht

21. CONTINNO voert de overeenkomst naar beste inzicht, vermogen en professionele zorgvuldigheid uit.
22. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen, rust op CONTINNO een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting. CONTINNO garandeert daarom geen specifiek bedrijfs-, verander-, team-, financieel of ander resultaat.
23. CONTINNO bepaalt binnen de overeengekomen doelstellingen, scope en planning zelfstandig de wijze waarop de werkzaamheden worden uitgevoerd.
24. CONTINNO mag, indien dit voor een goede uitvoering wenselijk is, gekwalificeerde derden inschakelen. CONTINNO blijft verantwoordelijk voor de zorgvuldige selectie en aansturing van deze derden voor zover zij onder verantwoordelijkheid van CONTINNO werken.
25. CONTINNO mag een opdracht in fasen uitvoeren en uitgevoerde fasen afzonderlijk factureren.
26. Een overschrijding van een niet-fatale termijn geeft Opdrachtgever niet zonder meer recht op ontbinding of schadevergoeding. Opdrachtgever stelt CONTINNO eerst schriftelijk in gebreke en biedt een redelijke termijn voor herstel of nakoming.

Artikel 5 – Verplichtingen van Opdrachtgever

27. Opdrachtgever verstrekt tijdig alle gegevens, informatie, toegang, besluiten, materialen en medewerking die redelijkerwijs nodig zijn voor de uitvoering van de opdracht.
28. Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en rechtmatigheid van de door of namens hem verstrekte informatie en materialen.
29. Indien noodzakelijke informatie of medewerking niet tijdig beschikbaar is, mag CONTINNO de werkzaamheden opschorten, de planning aanpassen en de daardoor redelijkerwijs ontstane extra werkzaamheden en kosten in rekening brengen.
30. Opdrachtgever zorgt ervoor dat medewerkers en andere betrokkenen die voor de opdracht nodig zijn tijdig beschikbaar zijn.
31. Indien werkzaamheden op locatie van Opdrachtgever plaatsvinden, zorgt Opdrachtgever voor een geschikte en veilige werkomgeving en de redelijkerwijs benodigde faciliteiten.
32. Opdrachtgever garandeert dat het gebruik door CONTINNO van door Opdrachtgever aangeleverde materialen geen rechten van derden schendt en vrijwaart CONTINNO voor aanspraken die uit een dergelijke schending voortvloeien.

Artikel 6 – Wijzigingen, scope en meerwerk

33. Wijzigingen in de overeengekomen scope, aanpak, planning of deliverables worden in onderling overleg afgestemd en zijn bindend nadat CONTINNO deze schriftelijk heeft bevestigd.

- 34. Werkzaamheden die op verzoek van Opdrachtgever worden verricht en buiten de overeengekomen scope vallen, gelden als meerwerk en mogen afzonderlijk tegen het overeengekomen of gebruikelijke tarief van CONTINNO worden gefactureerd.
- 35. CONTINNO informeert Opdrachtgever waar redelijkerwijs mogelijk vooraf indien een verzoek naar verwachting tot substantieel meerwerk, extra kosten of wijziging van de planning leidt.
- 36. Indien een wijziging noodzakelijk wordt door omstandigheden die aan Opdrachtgever zijn toe te rekenen, mag CONTINNO de planning en vergoeding redelijkerwijs aanpassen.
- 37. Indien een wijziging uitsluitend noodzakelijk is door een aan CONTINNO toe te rekenen omstandigheid, brengt CONTINNO daarvoor geen extra honorarium in rekening.

Artikel 7 – Tarieven, kosten en facturatie

- 38. Alle tarieven en bedragen zijn exclusief btw en andere van overheidswege opgelegde heffingen, tenzij schriftelijk anders vermeld.
- 39. De wijze van facturatie wordt in de offerte of overeenkomst vastgelegd. Indien niets anders is overeengekomen, factureert CONTINNO maandelijks achteraf of na afronding van de werkzaamheden.
- 40. Reis-, verblijf-, locatie-, materiaal- en andere externe kosten worden alleen aanvullend in rekening gebracht indien dit is overeengekomen of redelijkerwijs noodzakelijk is voor de uitvoering van de opdracht.
- 41. CONTINNO mag een aanbetaling, voorschot of periodieke betaling verlangen.
- 42. CONTINNO mag facturen elektronisch verzenden.

Artikel 8 – Betaling

- 43. Facturen dienen binnen veertien kalenderdagen na factuurdatum te worden betaald, tenzij schriftelijk een andere betalingstermijn is overeengekomen.
- 44. Bezwaren tegen een factuur schorten de betalingsverplichting niet op, voor zover wettelijk toegestaan. Partijen treden over een gemotiveerd bezwaar zo spoedig mogelijk in overleg.
- 45. Indien Opdrachtgever niet tijdig betaalt, is Opdrachtgever vanaf de vervaldatum de wettelijke handelsrente als bedoeld in artikel 6:119a BW verschuldigd.
- 46. Redelijke buitengerechtelijke incassokosten en redelijke gerechtelijke en executiekosten die noodzakelijk zijn voor inning van een opeisbare vordering komen voor rekening van Opdrachtgever, voor zover wettelijk toegestaan.
- 47. Betalingen strekken eerst in mindering op verschuldigde kosten en rente en vervolgens op de oudste openstaande facturen.
- 48. Bij een betalingsachterstand mag CONTINNO haar werkzaamheden opschorten totdat de opeisbare bedragen zijn voldaan. De gevolgen voor de planning komen in dat geval voor rekening van Opdrachtgever.
- 49. Indien meerdere opdrachtgevers gezamenlijk een opdracht verstrekken, zijn zij hoofdelijk aansprakelijk voor de betalingsverplichtingen, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

Artikel 9 – Planning, annulering en verplaatsing

- 50. Door CONTINNO bevestigde workshop-, trainings-, facilitatie- en consultingdagen worden in de agenda gereserveerd voor Opdrachtgever.
- 51. Bij annulering of verplaatsing door Opdrachtgever is CONTINNO gerechtigd de volgende vergoeding over het voor de geannuleerde of verplaatste werkzaamheden overeengekomen honorarium in rekening te brengen: meer dan 30 kalenderdagen vóór aanvang: geen annuleringskosten, behoudens reeds

gemaakte kosten; 15 tot en met 30 kalenderdagen: 25%; 8 tot en met 14 kalenderdagen: 50%; 7 kalenderdagen of minder: 100%.

52. Reeds gemaakte en niet meer annuleerbare externe kosten, zoals reis-, locatie- of materiaalkosten, mogen daarnaast volledig worden doorbelast.
53. CONTINNO kan naar eigen inzicht toestaan dat een gereserveerde dag binnen een redelijke termijn wordt verplaatst zonder of met lagere annuleringskosten. Een dergelijke tegemoetkoming schept geen recht voor toekomstige gevallen.
54. Voor langlopende opdrachten kunnen partijen in de offerte of overeenkomst afwijkende afspraken over opzegging, minimumafname of gereserveerde capaciteit maken.

Artikel 10 – Opschorting, beëindiging en opzegging

55. CONTINNO mag de uitvoering geheel of gedeeltelijk opschorten indien Opdrachtgever wezenlijk tekortschiet in zijn verplichtingen, waaronder tijdige betaling of noodzakelijke medewerking.
56. Indien een tekortkoming herstelbaar is, krijgt de tekortschietende partij eerst een redelijke termijn om deze te herstellen, tenzij herstel redelijkerwijs niet kan worden afgewacht.
57. CONTINNO mag de overeenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen indien voortzetting redelijkerwijs niet van haar kan worden verlangd, waaronder bij faillissement, surseance van betaling, liquidatie of ernstige en blijvende tekortkoming van Opdrachtgever.
58. Bij beëindiging zijn alle tot de einddatum uitgevoerde werkzaamheden, gereserveerde capaciteit voor zover verschuldigd op grond van artikel 9, en gemaakte externe kosten opeisbaar.
59. Indien een overeenkomst voor langere duur tussentijds opzegbaar is, gelden de in de offerte of overeenkomst opgenomen opzegtermijnen. Bij ontbreken daarvan overleggen partijen over een redelijke afwikkeling, rekening houdend met reeds gereserveerde capaciteit en aangegane verplichtingen.

Artikel 11 – Intellectueel eigendom en gebruiksrechten

60. Alle intellectuele eigendomsrechten op door CONTINNO ontwikkelde of gebruikte methodieken, modellen, concepten, werkvormen, templates, presentaties, trainingsmaterialen, canvassen, rapportages en overige Materialen blijven bij CONTINNO of haar licentiegevers, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
61. Na volledige betaling verkrijgt Opdrachtgever een niet-exclusief, niet-overdraagbaar gebruiksrecht om de specifiek voor de opdracht verstrekte Materialen binnen de eigen organisatie te gebruiken voor het doel waarvoor zij zijn verstrekt.
62. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van CONTINNO mag Opdrachtgever Materialen niet buiten de eigen organisatie verspreiden, commercieel exploiteren, verkopen, in licentie geven, openbaar maken of gebruiken voor het zelfstandig aanbieden van trainingen, workshops, consultancy of vergelijkbare dienstverlening.
63. Opdrachtgever behoudt de rechten op eigen materialen die aan CONTINNO ter beschikking zijn gesteld.
64. CONTINNO blijft gerechtigd haar algemene kennis, ervaring, vaardigheden, ideeën, methodieken, modellen, concepten en werkvormen voor andere opdrachtgevers te gebruiken, mits daarbij geen vertrouwelijke informatie van Opdrachtgever wordt gedeeld.
65. Specifiek voor Opdrachtgever ontwikkelde deliverables kunnen in de offerte of overeenkomst aan aanvullende of afwijkende gebruiksrechten worden onderworpen.

Artikel 12 – Vertrouwelijkheid, referenties en privacy

66. Partijen behandelen informatie die naar haar aard vertrouwelijk is of als vertrouwelijk is aangeduid als vertrouwelijk en gebruiken deze uitsluitend voor de uitvoering van de overeenkomst.
67. De geheimhoudingsplicht geldt niet voor informatie die aantoonbaar reeds openbaar was, rechtmatig van een derde is verkregen, zelfstandig is ontwikkeld zonder gebruik van vertrouwelijke informatie, of op grond van wet of rechterlijk bevel moet worden verstrekt.
68. Partijen zorgen ervoor dat medewerkers en ingeschakelde derden die toegang tot vertrouwelijke informatie nodig hebben aan passende geheimhouding zijn gebonden.
69. CONTINNO mag kennis en ervaring die tijdens een opdracht is opgedaan voor andere doeleinden gebruiken, mits geen vertrouwelijke of tot Opdrachtgever herleidbare informatie wordt gedeeld.
70. CONTINNO gebruikt de naam, het logo, een testimonial of inhoudelijke informatie over Opdrachtgever als externe referentie uitsluitend na voorafgaande toestemming van Opdrachtgever.
71. Partijen verwerken persoonsgegevens in overeenstemming met de toepasselijke privacywetgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
72. Indien CONTINNO bij de uitvoering van een opdracht persoonsgegevens namens Opdrachtgever verwerkt en daarbij als verwerker in de zin van de AVG optreedt, maken partijen voor zover wettelijk vereist aanvullende schriftelijke afspraken, waaronder zo nodig een verwerkersovereenkomst.
73. Iedere partij blijft zelfstandig verantwoordelijk voor persoonsgegevens die zij voor eigen doeleinden verwerkt.

Artikel 13 – Aansprakelijkheid en vrijwaring

74. CONTINNO is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade die het rechtstreekse gevolg is van een toerekenbare tekortkoming van CONTINNO in de uitvoering van de overeenkomst.
75. CONTINNO is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat doordat zij is uitgegaan van door of namens Opdrachtgever verstrekte onjuiste, onvolledige of niet-tijdige informatie.
76. CONTINNO is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, reputatieschade, verlies van gegevens en bedrijfsstagnatie, voor zover uitsluiting wettelijk is toegestaan.
77. De totale aansprakelijkheid van CONTINNO is beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval onder de toepasselijke aansprakelijkheidsverzekering van CONTINNO wordt uitgekeerd, vermeerderd met het toepasselijke eigen risico.
78. Indien om welke reden dan ook geen uitkering onder de verzekering plaatsvindt, is de totale aansprakelijkheid beperkt tot het honorarium dat CONTINNO voor het deel van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft heeft ontvangen, met als maximum het honorarium over de drie maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis.
79. Een aanspraak op schadevergoeding vervalt indien Opdrachtgever deze niet binnen twaalf maanden nadat Opdrachtgever met de schade en de mogelijke aansprakelijkheid van CONTINNO bekend is geworden schriftelijk bij CONTINNO heeft gemeld, onverminderd dwingendrechtelijke verjaringsregels.
80. De beperkingen van dit artikel gelden niet voor zover aansprakelijkheid volgens dwingend recht niet kan worden uitgesloten of beperkt, waaronder bij opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van CONTINNO.
81. Opdrachtgever vrijwaart CONTINNO tegen aanspraken van derden voor zover deze voortvloeien uit door Opdrachtgever verstrekte informatie of materialen, handelen of nalaten van Opdrachtgever, of gebruik van de resultaten van de opdracht buiten het overeengekomen doel, tenzij de aanspraak rechtstreeks het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming van CONTINNO.

Artikel 14 – Overmacht

82. Een partij is niet gehouden tot nakoming van een verplichting zolang nakoming wordt verhinderd door overmacht in de zin van artikel 6:75 BW.
83. Onder overmacht kunnen, afhankelijk van de omstandigheden, onder meer vallen: ernstige ziekte of ongeval van een voor de opdracht essentiële persoon, overheidsmaatregelen, oorlog, terrorisme, epidemieën, stakingen, uitval van essentiële infrastructuur of communicatiemiddelen, brand, natuurrampen en tekortkomingen van essentiële leveranciers waarop de getroffen partij redelijkerwijs geen invloed kan uitoefenen.
84. De getroffen partij informeert de andere partij zo spoedig mogelijk en spant zich redelijkerwijs in om de gevolgen te beperken.
85. Verplichtingen worden gedurende de overmachtsperiode opgeschort. Partijen overleggen waar mogelijk over vervangende data of een alternatieve wijze van uitvoering.
86. Duurt de overmacht langer dan zestig kalenderdagen en is verdere uitvoering redelijkerwijs niet zinvol, dan mag ieder van partijen het nog niet uitgevoerde deel van de overeenkomst schriftelijk beëindigen zonder schadeplichtigheid. Reeds uitgevoerde werkzaamheden en gemaakte niet-terugvorderbare kosten blijven verschuldigd.

Artikel 15 – Zelfstandigheid en arbeidsrelatie

87. Partijen beogen met de overeenkomst een overeenkomst van opdracht aan te gaan en niet een arbeidsovereenkomst.
88. CONTINNO verricht haar werkzaamheden als zelfstandig ondernemer en bepaalt, binnen de overeengekomen doelstellingen, scope, planning en noodzakelijke afstemming met Opdrachtgever, zelfstandig de wijze waarop de werkzaamheden worden uitgevoerd.
89. CONTINNO is vrij om werkzaamheden voor andere opdrachtgevers te verrichten en draagt zelf verantwoordelijkheid voor haar ondernemingsvoering, belastingen en verzekeringen.
90. Partijen richten de feitelijke samenwerking in overeenstemming met het zelfstandige karakter van de opdracht in. Indien de wijze van samenwerken gedurende de opdracht wezenlijk verandert, bespreken partijen of aanpassing nodig is.
91. Dit artikel beoogt geen kwalificatie af te dwingen die strijdig is met de feitelijke uitvoering of dwingend recht.

Artikel 16 – Klachten

92. Opdrachtgever meldt een klacht over de uitvoering van de werkzaamheden zo spoedig mogelijk nadat het probleem is ontdekt of redelijkerwijs had moeten worden ontdekt en geeft CONTINNO voldoende informatie om de klacht te beoordelen.
93. Een klacht over een factuur wordt bij voorkeur binnen veertien kalenderdagen na factuurdatum gemotiveerd gemeld.
94. Partijen proberen een klacht eerst in goed overleg op te lossen. Indien een klacht gegrond is, krijgt CONTINNO waar redelijkerwijs mogelijk eerst de gelegenheid de betreffende werkzaamheden te herstellen of opnieuw uit te voeren.
95. Een klacht ontslaat Opdrachtgever niet van betalingsverplichtingen voor niet-betwiste bedragen.

Artikel 17 – Wijziging van de algemene voorwaarden

96. CONTINNO mag deze algemene voorwaarden voor toekomstige overeenkomsten wijzigen.

- 97. Op een reeds gesloten overeenkomst blijft de versie van toepassing die bij het sluiten van die overeenkomst gold, tenzij partijen schriftelijk instemmen met toepassing van een nieuwe versie.
- 98. De actuele versie kan door CONTINNO op haar website worden gepubliceerd en bij nieuwe offertes of overeenkomsten worden verstrekt.

Artikel 18 – Toepasselijk recht en geschillen

- 99. Op alle rechtsverhoudingen tussen CONTINNO en Opdrachtgever is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 100. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag is uitgesloten.
- 101. Partijen proberen een geschil eerst in goed overleg op te lossen. Zij kunnen daarbij gezamenlijk besluiten mediation of een andere vorm van geschilbemiddeling in te zetten.
- 102. Indien geen oplossing wordt bereikt, wordt het geschil voorgelegd aan de volgens de wet bevoegde Nederlandse rechter. Voor zover een forumkeuze rechtsgeldig kan worden gemaakt, is de bevoegde rechter in het arrondissement waarin CONTINNO is gevestigd bevoegd.