

## Algemene voorwaarden

Op alle overeenkomsten zijn de algemene voorwaarden van ZOW van toepassing.

### **Artikel 1. Definities**

Oprachtnemer: ZOW, gevestigd te Breda ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer: 86557033, als de onderneming die bedrijven adviseert en ondersteunt omtrent het welzijn van medewerkers.

Oprachtgever: degene met wie de opdrachtnemer een overeenkomst van opdracht heeft gesloten alsmede degene aan wie de opdrachtnemer een offerte heeft uitgebracht.

Overeenkomst: iedere overeenkomst die tussen opdrachtnemer en opdrachtgever tot stand komt, elke wijziging of aanvulling daarop, alsmede alle (rechts)handelingen ter voorbereiding van de uitvoering van die overeenkomst.

### **Artikel 2. Toepasselijkheid**

1. De onderhavige voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten met ZOW, ook indien voor de uitvoering van de overeenkomst door ZOW derden worden betrokken. De algemene voorwaarden zijn bovendien van toepassing op de overeenkomst tussen ZOW en de partij die diensten levert aan ZOW ter uitvoering van de overeenkomst.
2. Deze algemene voorwaarden gelden boven eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever, tenzij deze uitdrukkelijk door Opdrachtnemer zijn aanvaard.
3. Indien zich tussen partijen een situatie voordoet die niet in deze algemene voorwaarden geregeld is, dan dient deze situatie te worden beoordeeld naar de geest van deze algemene voorwaarden.
4. Op de rechtsverhouding tussen ZOW en de Opdrachtgever is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing. Geschillen zullen uitsluitend worden berecht door de bevoegde rechter voor de rechtbank van Breda.
5. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze schriftelijk zijn overeengekomen.

### **Artikel 3. Offertes en aanbiedingen**

1. ZOW kan niet aan zijn offertes of aanbiedingen worden gehouden indien de Opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de offertes of aanbiedingen, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
2. Indien de aanvaarding afwijkt van het in de offerte of de aanbieding opgenomen aanbod dan is ZOW daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij ZOW uitdrukkelijk akkoord gaat met deze afwijkende aanvaarding.
3. Een samengestelde prijsopgave verplicht ZOW niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs. Aanbiedingen of offertes gelden niet voor toekomstige orders, tenzij dit uitdrukkelijk door ZOW schriftelijk wordt aangegeven.

### **Artikel 4. Duur overeenkomst, uitvoeringstermijn, wijzigingen, opschorten, annuleren, ontbinden**

1. De overeenkomst wordt aangegaan voor de duur van een traject zoals overeengekomen in de aan Opdrachtgever verstrekte overeenkomst. Het abonnement stopt aan het einde van de looptijd van het traject en zal niet automatisch worden verlengd. De Opdrachtgever dient alle diensten binnen het traject af te nemen binnen de in de overeenkomst vermelde periode.



zuinig op  
werknemers

**ZOW**

Heerbaan 14  
4817 NL Breda  
Tel. 06 43567308

info@zow.nu  
www.zow.nu

2. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering van het traject noodzakelijk is om de overeenkomst te wijzigen of aan te vullen, dan zullen partijen tijdig en in onderling overleg tot aanpassing van de overeenkomst overgaan. Het overeengekomen bedrag kan dan worden verhoogd of verlaagd en ZOW zal daarvan vooraf een prijsopgave doen. De termijn van het traject kan hierbij vervolgens ook gewijzigd worden.

3. Opschorten van diensten is mogelijk, mits de diensten worden afgenomen binnen 18 maanden na aangaan van deze overeenkomst of anderszins overeengekomen.

4. ZOW is gerechtigd (verdere) uitvoering van de overeenkomst op te schorten, indien Opdrachtgever de betalingscondities niet in acht neemt of anderszins zijn verplichtingen niet nakomt, één en ander laat onverlet het recht van ZOW om schadevergoeding te vorderen.

5. Opdrachtgever is gerechtigd het traject tussentijds te beëindigen. Kosten worden niet gerestitueerd, dit geldt ook voor reeds gemaakte kosten voor niet afgenomen diensten.

6. Nadat de overeenkomst is ondertekend start het traject op de in de overeenkomst genoemde startdatum.

7. Indien Opdrachtgever onvoldoende tijd beschikbaar stelt en onvoldoende werknemers aan het traject laat deelnemen, kan ZOW besluiten om het traject voortijdig te beëindigen en de overeenkomst te ontbinden zonder restitutie van kosten. De beschikbare tijd en het minimaal aantal deelnemende medewerkers wordt beschreven in de overeenkomst.

8. Indien ZOW de overeenkomst opschort of ontbindt, is zij op generlei wijze gehouden tot vergoeding van schade die daardoor op enigerlei wijze ontstaat. Restitutie van reeds betaalde kosten zal plaatsvinden naar rato van de tot dan toe geleverde diensten.

#### **Artikel 5. Uitvoering overeenkomst en garantie**

1. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft ZOW het recht om bepaalde werkzaamheden door derden te laten verrichten, zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtgever.

2. Alle diensten die door ZOW worden geleverd, worden uitgevoerd naar beste inzicht en vermogen overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap. Een traject is een advies- en ondersteuningstraject teneinde het behouden van huidige werknemers, het productiever maken van huidige werknemers en sneller aantrekken van nieuwe werknemers. Het afnemen van aan een traject biedt nimmer garantie op behoud van alle medewerkers, het productiever maken of aantrekken van nieuwe medewerkers. De overeenkomst bevat een inspanningsverplichting en nimmer een resultaatverplichting.

3. Wanneer het traject niet resulteert in behoud van alle werknemers, productiever maken van de werknemers of aantrekken van nieuwe werknemers, kan nimmer aanspraak op restitutie van de trajectkosten worden gemaakt.

#### **Artikel 6. Tarief, betaling en incasso**

1. Opdrachtgever betaalt aan ZOW een vergoeding voor de dienstverlening, de vergoeding en de bijbehorende dienstverlening zijn vastgesteld in de overeenkomst. Eventuele aanvullende diensten, worden apart in rekening gebracht volgens het op dat moment geldende tarief.

2. Betaling van facturen dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, in Euro's middels storting of overmaking op het door ZOW aangewezen bankrekeningnummer. Bezwaren tegen de hoogte van de facturen schorten de betalingsverplichtingen niet op.



zuinig op  
werknemers

**ZOW**

Heerbaan 14  
4817 NL Breda  
Tel. 06 43567308

info@zow.nu  
www.zow.nu

3. Indien Opdrachtgever niet binnen de termijn van 14 dagen heeft betaald, is ZOW gerechtigd, nadat zij Opdrachtgever ten minste eenmaal heeft aangemaand te betalen, zonder nadere ingebrekestelling vanaf de vervaldag van de factuur aan Opdrachtgever de wettelijke rente in rekening te brengen tot op de datum van algehele voldoening. Tevens is ZOW gerechtigd, de (verdere) uitvoering van de overeenkomst op te schorten tot facturen zijn voldaan.

4. ZOW is gerechtigd het traject in verschillende fasen uit te voeren en het aldus uitgevoerde gedeelte afzonderlijk te factureren.

5. Indien Opdrachtgever in gebreke of in verzuim is in de nakoming van zijn betalingsverplichtingen komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening - in en buiten rechte - voor rekening van Opdrachtgever. In ieder geval is Opdrachtgever incassokosten verschuldigd. De incassokosten zullen worden berekend in overeenstemming met het incassotarief zoals door de Nederlandse Orde van Advocaten in incassozaken wordt geadviseerd. Indien ZOW hogere kosten heeft gemaakt, welke redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen ook deze voor rekening van Opdrachtgever, evenals eventuele gemaakte gerechtelijke en executiekosten.

6. ZOW heeft het retentierecht op alle zich onder haar bevindende gegevens, papieren en andere goederen, tot aan het moment waarop Opdrachtgever al hetgeen hij aan ZOW verschuldigd is heeft voldaan.

#### **Artikel 7. Gewijzigde omstandigheden**

1. Mochten de omstandigheden waarvan Opdrachtgever en ZOW op het moment van totstandkoming van de overeenkomst zijn uitgegaan zich zo aanmerkelijk wijzigen dat daardoor naleving van de overeenkomst of een deel daarvan in redelijkheid niet van (een der) partijen kan worden verlangd, dan zal overleg plaats vinden over tussentijdse wijziging van de overeenkomst. Indien de gewijzigde omstandigheden ontstaan zijn door toedoen van Opdrachtgever, zal eventueel daaruit voortvloeiend meerwerk aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

2. Indien partijen besluiten tot wijziging van aanpak, werkwijze of omvang van de overeenkomst en de daaruit voortvloeiende werkzaamheden, aanvaardt Opdrachtgever dat de tijdsplanning van de overeenkomst zal worden aangepast.

#### **Artikel 8. Overmacht**

1. ZOW is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien zij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt.

2. ZOW kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden, dan is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij. Indien bovenbedoelde situatie intreedt als de overeenkomst ten dele is uitgevoerd, is de Opdrachtgever gehouden aan diens verplichtingen jegens ZOW tot aan dat moment te voldoen. ZOW is dan gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren. Opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen als ware er sprake van een afzonderlijke overeenkomst.

3. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop ZOW geen invloed kan uitoefenen, en waardoor ZOW niet in staat is zijn verplichtingen na te komen. ZOW heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen indien de omstandigheid die (verdere) nakoming van de overeenkomst verhindert, intreedt nadat ZOW haar verbintenis had moeten nakomen.

#### **Artikel 9. Klachten**

1. Alle klachten ter zake van de verrichte werkzaamheden, medewerkers en/of het factuurbedrag dienen schriftelijk binnen 14 dagen na de verzenddatum van stukken of de datum waarop de uitgevoerde dienst heeft plaatsgevonden waarop de klacht betrekking heeft, dan wel binnen 14 dagen na de ontdekking van het gebrek te worden ingediend.

2. In geval van een terechte klacht heeft ZOW de keuze tussen het kosteloos verbeteren of opnieuw verrichten van de afgekeurde werkzaamheden. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen werkzaamheden niet meer mogelijk of zinvol is, zal ZOW slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 10 van deze algemene voorwaarden.

#### **Artikel 10. Aansprakelijkheid en vrijwaring**

1. Indien ZOW aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld. Hetzelfde geldt voor door ZOW ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst ingeschakelde derden. De opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid van ZOW gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van ZOW en/of haar ondergeschikte(n).

2. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor enige door de Opdrachtgever (of derden) geleden of te lijden schade, van welke aard en/of omvang dan ook, samenhangend met of voortvloeiend uit de uitvoering van de overeenkomst, daaronder begrepen schade aan eigendom van de Opdrachtgever of derden toebehorende zaken, alsmede indirecte schade, daaronder begrepen bedrijfsschade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, schade wegens overschrijding van termijnen, schade wegens verlies van ter beschikking gestelde zaken, schade als gevolg van het niet door opdrachtnemer voldoen aan enige op hem rustende verplichting uit de overeenkomst of deze algemene voorwaarden of schade wegens door opdrachtnemer gegeven adviezen of inlichtingen en schade door bedrijfsstagnatie, tenzij sprake is van opzet of daarmee gelijk te stellen grove onzorgvuldigheid van ZOW.

3. Indien en voor zover ondanks het bepaalde in voornoemde leden op ZOW enige aansprakelijkheid jegens Opdrachtgever in welke hoedanigheid en/of uit welke hoofde dan ook mocht blijken te rusten, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het bedrag dat uit hoofde van de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering van ZOW in het betreffende geval zal worden uitgekeerd. Indien de verzekeraar van ZOW niet uitkeert, is de aansprakelijkheid van ZOW beperkt tot maximaal het factuurbedrag (exclusief omzetbelasting), dat aan opdrachtgever in rekening is gebracht voor de verrichte werkzaamheden waarin de oorzaak van de schade is gelegen met een maximum van € 5.000. Een reeks van samenhangende schadegevallen/gebeurtenissen geldt als 1 schadegeval/gebeurtenis.

4. Indien nog niet aan Opdrachtgever is gefactureerd komt voor factuurbedrag in de plaats de overeengekomen vaste prijs of het gangbare tarief dat aan opdrachtgever in rekening zou worden gebracht voor de verrichte werkzaamheden, waarin de oorzaak van de schade is gelegen.



zuinig op  
werknemers

**ZOW**

Heerbaan 14  
4817 NL Breda  
Tel. 06 43567308

info@zow.nu  
www.zow.nu

5. In geval van opzet of bewuste roekeloosheid van opdrachtnemer, of door hem ingeschakelde derden, is de aansprakelijkheid van ZOW beperkt tot schade door lichamelijk letsel of dood en is deze beperkt tot maximaal € 10.000 per schade toebrengende gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als 1 gebeurtenis.

6. Iedere aansprakelijkheid vervalt 1 jaar nadat de schade bekend is geworden bij Opdrachtgever of geacht wordt bij Opdrachtgever redelijkerwijs bekend te zijn geworden.

7. Opdrachtgever vrijwaart ZOW tegen alle aanspraken van derden die met de uitvoering van deze overeenkomst samenhangen.

#### **Artikel 11. Intellectueel eigendom**

1. ZOW behoudt zich alle rechten van intellectuele eigendom voor met betrekking tot producten en/of diensten voortkomend uit de geest welke zij gebruikt of gebruikt heeft en/of ontwikkelt in het kader van de uitvoering van de opdracht van Opdrachtgever.

2. Het is Opdrachtgever uitdrukkelijk verboden die producten en/of diensten waaronder mede begrepen methoden, adviezen, materialen, thema bijeenkomst inhoud, presentaties, webteksten en andere geestesproducten van ZOW, één en ander in de ruimste zin van het woord, direct dan wel indirect te verveelvoudigen, te openbaren en/of te exploiteren. Openbaarmaking, op welke wijze dan ook, kan uitsluitend en alleen geschieden na verkregen schriftelijke toestemming van ZOW.

#### **Artikel 12. AVG**

1. ZOW houdt zich aan de regels zoals opgesteld in de AVG-wetgeving.

2. Opdrachtgever geeft ZOW met de getekende overeenkomst toestemming voor het delen van persoonsgegevens.

3. ZOW draagt zorg voor de geheimhouding van alle door de Opdrachtgever in het kader van de opdracht aan ZOW ter beschikking gestelde gegevens en informatie die als geheim of vertrouwelijk door de Opdrachtgever zijn aangegeven.

4. Persoonsgegevens, worden opgeslagen in een beveiligde enquête-tool of in One-Drive. Deze gegevens worden na afronding van het traject verwijderd mits anders overeengekomen.

5. Informatie die door medewerker wordt verstrekt aan ZOW, zal op verzoek van de medewerker niet met directie of leidinggevende van de Opdrachtgever worden gedeeld.

6. Rapportages van ZOW aan Opdrachtgever over de resultaten uit de enquête en de individuele gesprekken, voldoen aan de privacywetgeving en bevatten daarom enkel hoofdlijnen.

7. Overige en specifiekere zaken omtrent vertrouwelijk omgaan met informatie zijn terug te vinden in de Privacy verklaring.

Laatste versie 01-07-2022