



Algemene Voorwaarden Bureau Luister

Artikel 1. Algemeen

1. De overeenkomst wordt gevormd door de onderhavige algemene voorwaarden gezamenlijk met de door opdrachtgever en Bureau Luister ondertekende opdrachtbevestiging.
2. Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte en overeenkomst tussen Bureau Luister en een opdrachtgever, voorzover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk is afgeweken.
3. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- en of andere voorwaarden van opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen

Artikel 2. Totstandkoming van de overeenkomst en offertes

1. Offertes van Bureau Luister zijn gebaseerd op de informatie die door de opdrachtgever is verstrekt. De opdrachtgever staat er voor in dat hij alle essentiële informatie voor opzet, uitvoering en afronding van de opdracht tijdig en naar waarheid heeft verstrekt.
2. Alle offertes en aanbiedingen van Bureau Luister zijn vrijblijvend, tenzij in de offerte een termijn voor aanvaarding is gesteld. Indien geen aanvaardingstermijn is gesteld, kan aan de offerte of aanbieding op generlei wijze enig recht worden ontleend.
3. De overeenkomst geldt als gesloten vanaf de dag van ondertekening door Bureau Luister, respectievelijk de dag van verzending van de schriftelijke opdrachtbevestiging door Bureau Luister aan de opdrachtgever.
4. De overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de inhoud, aard of strekking van de opdracht voortvloeit dat deze voor bepaalde tijd is aangegaan.

Artikel 3. Uitvoeren door derden

1. Bureau Luister heeft het recht, voorzover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, gedeeltelijk de opdracht door derden te laten uitvoeren. Bureau Luister zal hiertoe uitsluitend overgaan, na overleg met opdrachtgever.



2. De toepasselijkheid van de artikelen 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

Artikel 4. Uitvoering van de opdracht

1. Bureau Luister neemt bij de uitvoering van zijn werkzaamheden de zorg van een goed Bureau Luister in acht.

2. Bureau Luister neemt met de overeenkomst een inspanningsverbintenis op zich en geeft derhalve geen garantie omtrent de resultaten van de opdracht, tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald.

Artikel 5. Wijziging in de opdracht

1. Wijzigingen in de opdracht door de opdrachtgever die door Bureau Luister niet konden worden voorzien en meerwerk veroorzaken, zullen door de opdrachtgever aan Bureau Luister worden voldaan conform het in de overeenkomst afgesproken tarief. Er is voorts sprake van meerwerk, indien als gevolg van het verstrekken van onjuiste of onvolledige gegevens door de opdrachtgever, Bureau Luister haar geplande werkzaamheden opnieuw moet organiseren. Bureau Luister zal de kosten voor meerwerk op basis van nacalculatie in rekening brengen bij de opdrachtgever.

2. Door de opdrachtgever na het verstrekken van de opdracht alsnog verlangde wijzigingen in de uitvoering van de opdracht moeten door de opdrachtgever tijdig en schriftelijk aan Bureau Luister ter kennis zijn gebracht. Worden ze mondeling opgegeven dan is het risico voor de tenuitvoerlegging van de wijzigingen voor rekening van opdrachtgever.

3. Veranderingen die in een reeds verstrekte opdracht worden aangebracht kunnen tot gevolg hebben dat de oorspronkelijk overeengekomen oplevertijd door Bureau Luister wordt overschreden.

Artikel 6. Medewerking opdrachtgever

1. Opdrachtgever zal steeds, gevraagd en ongevraagd, alle relevante informatie verstrekken aan Bureau Luister die hij nodig heeft voor een correcte uitvoering van de aan hem verstrekte opdracht.



2. Indien voor de uitvoering van de overeengekomen opdracht noodzakelijke gegevens, niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de gemaakte afspraken door de opdrachtgever ter beschikking zijn gesteld, of indien de opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn (informatie) verplichtingen heeft voldaan, is Bureau Luister bevoegd over te gaan tot opschorting van de uitvoering van de overeenkomst.

3. Om de uitvoering van de opdracht goed en zoveel mogelijk volgens tijdschema te laten verlopen, stelt opdrachtgever tijdig medewerkers van zijn eigen organisatie ter beschikking, tenzij uit de aard van de opdracht anders voortvloeit. Opdrachtgever dient er zorg voor te dragen dat zijn personeel over de juiste vaardigheden en ervaring beschikt om de werkzaamheden te kunnen verrichten.

4. Indien en voor zover Bureau Luister daarom verzoekt, verschaft de opdrachtgever op zijn locatie Bureau Luister kosteloos een eigen werkruimte met telefoonaansluiting en, desgewenst, een fax- en/of datanetaansluiting, tenzij uit de aard van de opdracht anders voortvloeit.

5. Indien ten gevolge van het niet, niet tijdig of niet behoorlijk ter beschikking stellen van personeel, verzochte gegevens, bescheiden en faciliteiten door opdrachtgever, extra kosten voortvloeien voor Bureau Luister, dan komen deze kosten voor rekening van opdrachtgever.

Artikel 7. Geheimhouding

1. Opdrachtgever en Bureau Luister verplichten zich tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is gemeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

2. Indien Bureau Luister op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken en Bureau Luister zich niet ter zake kan beroepen op een verschoningsrecht, dan is Bureau Luister niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is opdrachtgever niet gerechtigd tot ontbinding van de opdracht op grond van enige schade, hierdoor ontstaan.

3. Opdrachtgever en Bureau Luister zullen hun verplichtingen op grond van dit artikel opleggen aan eventueel door hen in te schakelen derden.

Artikel 8. Intellectueel eigendom



1. Alle door Bureau Luister voor opdrachtgever ontwikkelde modellen, werken en/of uitvindingen zijn en blijven eigendom van Bureau Luister. Daaronder wordt tevens verstaan alle rechten van intellectueel eigendom waaronder begrepen, doch niet daartoe beperkt auteursrechten, modelrechten en/of octrooirechten.

2. Alle door Bureau Luister ten behoeve van opdrachtgever verstrekte stukken, zoals rapporten, computer programma's, systeemontwerpen, werkwijzen, adviezen en contracten, zijn te gebruiken door opdrachtgever en zijn te vermenigvuldigen door opdrachtgever ten behoeve van eigen gebruik in de eigen organisatie. Door Bureau Luister verstrekte stukken mogen niet door opdrachtgever zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Bureau Luister openbaar worden gemaakt, verveelvuldigd worden dan wel geëxploiteerd worden of ter kennis van derden worden gebracht, tenzij uit de aard van de verstrekte stukken anders voortvloeit.

Artikel 9. Tarieven

1. Indien na de totstandkoming van de overeenkomst, doch voordat de opdracht geheel is uitgevoerd, tarief-bepalende factoren (bijvoorbeeld lonen danwel prijzen) een wijziging ondergaan, dan is Bureau Luister gerechtigd het eerder overeengekomen tarief dienovereenkomstig aan te passen.

2. Opdrachtgever is gerechtigd de opdracht te ontbinden indien de verhoging jaarlijks meer dan 10% bedraagt. Indien de bevoegdheid tot verhoging van het tarief voortvloeit uit een bevoegdheid ingevolge de wet, dan is opdrachtgever niet gerechtigd tot ontbinding.

3. Het honorarium van Bureau Luister is exclusief: onkosten van Bureau Luister, declaraties van ingeschakelde derden, BTW en andere heffingen welke van overheidswege worden dan wel kunnen worden opgelegd.

Artikel 10. Betalingsvoorwaarden

1. Betaling dient te geschieden binnen 21 dagen na factuurdatum op een door Bureau Luister aan te geven wijze in euro's. Bezwaren tegen de hoogte van de facturen schorten de betalingsverplichting niet op.

2. Indien de opdrachtgever in gebreke blijft met de tijdige betaling van een factuur, dan is de opdrachtgever van rechtswege in verzuim en is opdrachtgever wettelijke rente verschuldigd. Opdrachtgever is alsdan rente verschuldigd over iedere maand, of gedeelte van de maand, waarbij een gedeelte van de maand wordt beschouwd als de gehele maand. De rente over het



opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat opdrachtgever in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.

3. In geval van liquidatie, (aanvraag) faillissement, toelating van opdrachtgever tot de wettelijke schuldsanering uit hoofde van de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen, beslag of (voorlopige) surseance van betaling van opdrachtgever zijn de vorderingen van Bureau Luister op opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.

4. Betalingen strekken in de eerste plaats in mindering van de kosten, vervolgens in mindering van de opgevallen rente en tenslotte in mindering van de hoofdsom en de lopende rente.

5. Bureau Luister kan, zonder daardoor in verzuim te komen, een aanbod tot betaling weigeren, indien de opdrachtgever een andere volgorde voor de toerekening van de betaling aanwijst. Bureau Luister kan volledige aflossing van de hoofdsom weigeren, indien daarbij niet eveneens de opgevallen en lopende rente en incassokosten worden voldaan.

6. Opdrachtgever is nimmer gerechtigd tot verrekening van het door hem aan Bureau Luister verschuldigde.

7. Indien de opdrachtgever in gebreke of in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de opdrachtgever. De buitengerechtelijke kosten worden berekend op basis van hetgeen in de Nederlandse incassopraktijk gebruikelijk is, momenteel de berekeningsmethode volgens Rapport Voorwerk II. 8. Bureau Luister kan te allen tijde nadere zekerheid verlangen, bij gebreke waarvan Bureau Luister de uitvoering van de overeenkomst mag opschorten. Indien aan dit verlangen niet ten genoegen van Bureau Luister gevolg wordt gegeven is Bureau Luister gerechtigd de uitvoering van alle overeenkomsten met de opdrachtgever op te schorten of te weigeren, zonder zelf tot enige schadevergoeding gehouden te zijn en zonder zelfs afstand te doen van zijn andere rechten uit deze overeenkomst of de wet.

Artikel 11. Reclames en onderzoek

1. Klachten met betrekking tot de verrichte werkzaamheden dan wel met betrekking tot het factuurbedrag dienen door de opdrachtgever uiterlijk binnen twee weken na voltooiing van de werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan Bureau Luister, bij gebreke waarvan elke aanspraak jegens Bureau Luister vervalt.

2. Klachten als bedoeld in het eerste lid, schorten de betalingsverplichtingen van opdrachtgever niet op.



3. Indien en voorzover een klacht gehonoreerd wordt, dan heeft opdrachtgever de keuze tussen het aanpassen van het in rekening gebrachte honorarium, dan wel het kosteloos verbeteren of opnieuw verrichten van de afgekeurde werkzaamheden. Indien het alsnog verrichten van de werkzaamheden aantoonbaar zinloos is geworden, dan heeft opdrachtgever het recht op restitutie naar evenredigheid van het door opdrachtgever reeds betaalde honorarium.

Artikel 12. Uitvoeringstermijn

Indien binnen de looptijd van de opdracht voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden een termijn is overeengekomen, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van de uitvoeringstermijn dient opdrachtgever Bureau Luister schriftelijk in gebreke te stellen.

Artikel 13. Opzegging

1. Beide partijen kunnen de overeenkomst te allen tijde tussentijds schriftelijk beëindigen met inachtneming van een redelijke termijn.
2. Indien tot voortijdige beëindiging is overgegaan door de opdrachtgever, heeft Bureau Luister vanwege het ontstane en aannemelijk te maken bezettingsverlies recht op compensatie, waarbij het tot dan toe gemiddelde maandelijkse declaratiebedrag als uitgangspunt wordt gehanteerd, tenzij er feiten en omstandigheden aan de opzegging ten grondslag liggen die aan Bureau Luister zijn toe te rekenen. De voorlopige resultaten van de tot dan toe verrichte werkzaamheden zullen onder voorbehoud ter beschikking worden gesteld aan opdrachtgever.
3. Ingeval één van beide partijen in staat van faillissement geraakt, surseance van betaling aanvraagt of de bedrijfsvoering staakt, heeft de andere partij het recht de overeenkomst zonder inachtneming van een opzegtermijn voortijdig te beëindigen.
4. Bij voortijdige beëindiging door Bureau Luister, heeft opdrachtgever recht op medewerking van Bureau Luister met betrekking tot de overdracht van nog te verrichten werkzaamheden aan derden. Indien de overdracht van de werkzaamheden voor Bureau Luister extra kosten met zich meebrengt, worden deze aan opdrachtgever in rekening gebracht.

Artikel 14. Aansprakelijkheid



1. Bureau Luister is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, ontstaan doordat Bureau Luister is uitgegaan van door of namens de opdrachtgever verstrekte onjuiste en / of onvolledige gegevens.
2. Indien Bureau Luister aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid van Bureau Luister beperkt tot maximaal het declaratiebedrag, althans tot dat gedeelte van het bedrag waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
3. De aansprakelijkheid van Bureau Luister is in ieder geval steeds beperkt tot het bedrag der uitkering van zijn verzekeraar in voorkomend geval.
4. Bureau Luister is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade.
5. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden, de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Bureau Luister aan de overeenkomst te laten beantwoorden, voor zoveel deze aan Bureau Luister toegerekend kunnen worden en redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden.
6. Bureau Luister is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.

Artikel 15. Vrijwaring derden

1. Opdrachtgever vrijwaart Bureau Luister voor mogelijke aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en waarvan de oorzaak aan andere dan aan Bureau Luister toerekenbaar is. 2. Opdrachtgever is gehouden om Bureau Luister zowel in als buiten rechte bij te staan indien Bureau Luister wordt aangesproken op grond van het eerste lid van dit artikel en onverwijld al hetgeen te doen dat van hem in dat geval verwacht mag worden. Indien opdrachtgever in gebreke blijft in het nemen van adequate maatregelen, dan is Bureau Luister, zonder ingebrekestelling, gerechtigd zelf daartoe over te gaan. Alle kosten en schade aan de zijde van Bureau Luister en derden daardoor ontstaan, komen integraal voor rekening en risico van de opdrachtgever.

Artikel 16. Vervaltermijn

In afwijking van de wettelijke verjaringstermijnen, bedraagt de verjaringstermijn van alle vorderingen en verweren van opdrachtgever jegens Bureau Luister één jaar.



Artikel 17. Contractoverneming

1. Opdrachtgever is niet gerechtigd enige verplichting uit de overeenkomst zonder schriftelijke toestemming van Bureau Luister over te dragen aan derden. Voor zover Bureau Luister al schriftelijke toestemming mocht hebben gegeven voor een contractoverneming blijft opdrachtgever te allen tijde naast deze derde aansprakelijk voor de verplichtingen uit de overeenkomst waarvan deze algemene voorwaarden deel uitmaken.

2. Voorts geldt dat voorzover Bureau Luister al schriftelijke toestemming mocht hebben gegeven voor een contractoverneming, dan dient opdrachtgever Bureau Luister hiervan voorafgaand op de hoogte te brengen en heeft Bureau Luister het recht de overeenkomst te beëindigen tegen de datum waarop de overdracht zal geschieden. Bureau Luister is niet tot enige schadevergoeding ter zake gehouden.

Artikel 18. Toepasselijk recht

1. Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

2. Alle geschillen die ter zake van de onderhavige overeenkomst en de uitvoering daarvan tussen partijen ontstaan, zullen bij uitsluiting worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de woonplaats van Bureau Luister.

Ondergetekende verklaart hierbij de algemene voorwaarden gelezen te hebben en hiermee akkoord te gaan.

Naam:

Adres:

Woonplaats:

Datum:

Handtekening: