

## ALGEMENE VOORWAARDEN

Behorende bij de door TACTiV gesloten overeenkomsten in het kader van dienstverlening, trainingen en de ontwikkeling en levering van producten.

### Art. 1. DEFINITIES

1.1 Onder 'opdrachtgever' wordt verstaan: de rechtspersoon die aan TACTiV opdracht geeft tot het verrichten van een of meerdere diensten, zoals projectleiding, interim-management, het geven van onderwijs, opleiding en cursussen, trainingen, advies, het organiseren van seminars, congressen en/of de ontwikkeling en/of levering van producten.

1.2 Onder 'opdracht' wordt verstaan: het verzoek van de opdrachtgever aan TACTiV om tegen betaling werkzaamheden te verrichten en/of producten te leveren.

1.3 Onder 'werkzaamheden' wordt verstaan: al datgene wat de TACTiV ten behoeve van de opdrachtgever maakt en/of onderneemt c.q. doet maken en/of ondernemen.

### Art. 2. ALGEMEEN

2.1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte en overeenkomst tussen TACTiV en opdrachtgevers, respectievelijk hun rechtsoptvolgers, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.

2.2. Bekendmaking van deze voorwaarden kan onder meer gebeuren door vermelding op het briefpapier, offerte, opdrachtbevestiging, factuur of elektronische documenten, dan wel via de website van TACTiV.

2.3. De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op overeenkomsten met opdrachtgever, voor de uitvoering waarvan door TACTiV derden dienen te worden betrokken.

2.4. Afwijking van deze voorwaarden zijn slechts bindend indien en voor zover zij uitdrukkelijk schriftelijk zijn bevestigd door TACTiV.

2.5. De toepasselijkheid van eventuele inkoop of andere voorwaarden van opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

2.6. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijven de overige bepalingen in deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. TACTiV en de opdrachtgever zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel als mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht wordt genomen.

2.7. Indien onduidelijkheid bestaat omtrent de uitleg van één of meerdere bepalingen van deze algemene

voorwaarden, dan dient de uitleg plaats te vinden naar de geest van deze bepalingen.

### Art. 3. GEHEIMHOUDING

3.1. TACTiV verplicht zich tot geheimhouding van die gegevens van de opdrachtgever die zij in het kader van de opdracht heeft gekregen, waarvan zij weet of kan aannemen dat ze vertrouwelijk zijn. Deze geheimhouding strekt zich ook uit na de beëindiging van de opdracht.

### Art. 4. OFFERTES EN AANBIEDINGEN

4.1. Alle offertes en aanbiedingen van TACTiV zijn vrijblijvend; zij zijn geldig gedurende 30 dagen, tenzij anders aangegeven. TACTiV is slechts aan de offertes gebonden indien de aanvaarding hiervan door de wederpartij schriftelijk binnen 30 dagen wordt bevestigd, tenzij anders aangegeven.

4.2. TACTiV 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.

4.3. De in een offerte of aanbieding vermelde prijzen zijn exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege, eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, daaronder begrepen reis- en verblijf-, verzend- en administratiekosten, tenzij anders aangegeven.

4.4. Indien de aanvaarding (al dan niet op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de offerte of de aanbieding opgenomen aanbod dan is TACTiV daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij TACTiV anders aangeeft.

4.5. Een samengestelde prijsopgave verplicht TACTiV niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige orders.

### Art. 5. OVEREENKOMSTEN

5.1. TACTiV zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren, op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap.

5.2. TACTiV heeft het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist.

5.3. Indien door TACTiV of door TACTiV ingeschakelde derden in het kader van de opdracht werkzaamheden worden verricht op de locatie van de opdrachtgever of een door de opdrachtgever aangewezen locatie, draagt de opdrachtgever kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten.

5.4. TACTiV is gerechtigd de overeenkomst in verschillende fasen uit te voeren en het aldus uitgevoerde gedeelte afzonderlijk te factureren.

5.5. Indien de overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd kan TACTiV de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten totdat de opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

5.6. De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan TACTiV aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan TACTiV worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan TACTiV zijn verstrekt, heeft TACTiV het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en / of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de alsdan gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening te brengen.

5.7. De opdrachtgever / cursist heeft een bedenktijd van 14 dagen om een opdracht / inschrijving te annuleren

5.8. Ontbinding van een overeenkomst kan alleen door middel van een getekende schriftelijke verklaring.

5.9. Geschiedt ontbinding door de opdrachtgever / cursist meer dan twee maanden voor aanvang van de levering van diensten of de aanvang van de ontwikkeling van en/of levering van producten en/of training door TACTiV, dan zijn er geen kosten aan verbonden.

5.10 Geschiedt ontbinding door de opdrachtgever / cursist binnen 8 tot 4 weken vóór aanvang van de levering van diensten of de aanvang van de ontwikkeling van en/of levering van producten en/of training door dan is de opdrachtgever verplicht 25% van de overeengekomen vergoeding te voldoen.

5.11. Geschiedt ontbinding door de opdrachtgever / cursist minder dan 1 maand doch uiterlijk 2 weken vóór aanvang van de levering van diensten of de aanvang van de ontwikkeling van en/of levering van producten en/of training door TACTiV dan is de opdrachtgever verplicht 50% van de overeengekomen vergoeding te voldoen.

5.12. Geschiedt ontbinding door de opdrachtgever / cursist minder dan 2 weken vóór aanvang van de levering van diensten of de aanvang van de ontwikkeling van en/of levering van producten en/of training door TACTiV dan is de opdrachtgever verplicht 100% van de overeengekomen vergoeding te voldoen.

5.13. Indien de opdrachtgever tijdens de levering van producten dan wel diensten en/of ontwikkeling van diensten dan wel producten en/of training de overeenkomst ontbindt, is de opdrachtgever verplicht de gehele overeengekomen vergoeding verschuldigd.

5.14. Indien TACTiV tot opschorting of ontbinding overgaat, is de opdrachtgever op generlei wijze gehouden tot vergoeding van schade en kosten daardoor op enigerlei wijze ontstaan.

5.15. Indien de opdrachtgever zijn uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen niet nakomt en deze niet-nakoming ontbinding rechtvaardigt, dan is TACTiV gerechtigd de overeenkomst terstond en met directe ingang te ontbinden zonder enige verplichting zijnerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling, terwijl de opdrachtgever, uit hoofde van wanprestatie, wél tot schadevergoeding of schadeloosstelling is verplicht.

5.16. Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door TACTiV, zal TACTiV in overleg met de opdrachtgever zorgdragen voor overdracht van nog te verrichten werkzaamheden aan derden. Dit tenzij de opzegging aan de opdrachtgever toerekenbaar is.

5.17. In geval van liquidatie, van (aanvraag van) surseance van betaling of faillissement, van beslaglegging indien en voor zover het beslag niet binnen drie maanden is opgeheven ten laste van de opdrachtgever, van schuldsanering of een andere omstandigheid waardoor de opdrachtgever niet langer vrijelijk over zijn vermogen kan beschikken, staat het TACTiV vrij om de overeenkomst terstond en met directe ingang op te zeggen dan wel de order of overeenkomst te annuleren, zonder enige verplichting zijnerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling. De vorderingen van TACTiV op de opdrachtgever zijn in dat geval onmiddellijk opeisbaar.

#### Art. 6. OPDRACHTEN EN TERMIJN VAN UITVOERING

6.1. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering daarvan noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, dan zullen partijen tijdig en in onderling overleg tot aanpassing van de overeenkomst overgaan.

6.2. Indien de overeenkomst wordt gewijzigd, daaronder begrepen een aanvulling, dan is TACTiV gerechtigd om daaraan eerst uitvoering te geven nadat daarvoor akkoord is gegeven door de binnen TACTiV bevoegde persoon en de opdrachtgever akkoord is gegaan met de voor de uitvoering opgegeven prijs en andere voorwaarden, daaronder begrepen het alsdan te bepalen tijdstip waarop daaraan uitvoering gegeven zal worden.

6.3. Het niet of niet onmiddellijk uitvoeren van de gewijzigde overeenkomst levert geen wanprestatie van TACTiV op en is voor de opdrachtgever geen grond om de overeenkomst op te zeggen of te annuleren.

6.4. Indien TACTiV met de opdrachtgever een vast honorarium of vaste prijs overeenkomt, zal TACTiV aangeven in hoeverre een wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.

6.5. Zonder daarmee in gebreke te komen, kan TACTiV een verzoek tot wijziging van de overeenkomst weigeren, indien dit in kwalitatief en/of kwantitatief opzicht gevolg zou kunnen hebben bijvoorbeeld voor de in dat kader te verrichten werkzaamheden.

#### Art. 7. HONORARIUM, KOSTEN EN TARIEVEN

7.1. De honorering van de medewerkers van TACTiV berust op uurtarieven, tenzij een andere wijze van beloning is overeengekomen. Het geldende uurtarief is opgenomen in de overeenkomst.

7.2. Wanneer TACTiV BTW op haar honorarium moet afdragen, wordt dit aan de opdrachtgever doorberekend.

7.3. Tenzij anders overeengekomen worden noodzakelijke reis- en administratiekosten, zoals telefoon-, fax-, porto-, kopieer- en drukkosten en kosten van derden die noodzakelijk en volgens de overeenkomst in het kader van een opdracht door TACTiV worden gemaakt, naast de uurtarieven afzonderlijk in rekening gebracht.

7.4. De opdrachtgever zal de kosten van derden die gemaakt worden door TACTiV in het kader van opdrachten rechtstreeks aan de betreffende derden voldoen. Verloopt de betaling aan derden via TACTiV dan is deze gerechtigd een voorschotfactuur voor de betreffende kosten te sturen aan opdrachtgever.

7.5. Declaraties van het verschuldigde honorarium en overige kosten worden maandelijks gedaan. Bij opdrachten die binnen een maand worden afgerond, volgt de declaratie na beëindiging van de werkzaamheden. Een voorschot op het honorarium en de kosten van derden kunnen bij ontvangst van facturen van derden onmiddellijk worden doorbelast.

7.6. TACTiV verplicht zich een verantwoording van uren en kosten bij te houden en op verzoek van de opdrachtgever beschikbaar te stellen. Deze verplichting geldt slechts dan, indien niet op basis van een overeengekomen vaste vergoeding wordt gewerkt.

#### Art. 8. BETALINGSVOORWAARDEN

8.1. Betaling dient steeds te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. TACTiV is gerechtigd om periodiek te factureren.

8.2. Bij afwijking van de betalingstermijn zal TACTiV over het factuurbedrag een rente in rekening brengen overeenkomend met de wettelijke rente. Delen van de maanden worden voor de berekening van de wettelijke rente in aanmerking genomen als volle maanden.

8.3. Alle kosten, zowel de gerechtelijke als de buitengerechtelijke, met betrekking tot de invordering van de door de opdrachtgever verschuldigde en niet tijdig betaalde bedragen zijn voor rekening van de opdrachtgever.

8.4. TACTiV heeft het recht de door opdrachtgever gedane betalingen te laten strekken in de eerste plaats in mindering van de kosten, vervolgens in mindering van de opengevallen rente en tenslotte in mindering van de hoofdsom en de lopende rente. TACTiV 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. TACTiV kan volledige aflossing van de hoofdsom weigeren, indien daarbij niet eveneens de opengevallen en lopende rente en incassokosten worden voldaan.

#### Art. 9. INTELLECTUELE EIGENDOMMEN EN EIGENDOMSVOORBEHOUD

9.1. De door TACTiV geleverde producten en/of diensten welke onder het eigendomsvoorbehoud vallen, mogen niet worden doorverkocht en mogen nimmer als betaalmiddel worden gebruikt. De opdrachtgever is niet bevoegd om het onder het eigendomsvoorbehoud vallende te verpanden of op enige andere wijze te bezwaren.

9.2. Opdrachten, presentaties, modellen, technieken, instrumenten, middelen, trainingen die zijn gebruikt voor de uitvoering van de opdracht en in het advies of onderzoeksresultaat zijn opgenomen, zijn en blijven eigendom van TACTiV. Openbaarmaking kan daarom alleen gebeuren na verkregen schriftelijk toestemming van TACTiV. De opdrachtgever heeft het recht stukken te vermenigvuldigen voor gebruik in zijn eigen organisatie, echter alleen voor zover passend binnen het doel van de opdracht.

#### Art. 10. OVERMACHT

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

10.2. 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 TACTiV geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor TACTiV niet in staat is zijn verplichtingen na te komen.

10.3. TACTiV 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.

10.5. Indien de overeenkomst ten tijde van het intreden van overmacht maar gedeeltelijk is nagekomen of nagekomen zal kunnen worden, worden deze werkzaamheden separaat gefactureerd. De opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen als ware er sprake van een afzonderlijke overeenkomst.

#### Art. 11. AANSPRAKELIJKHEID

11.1 TACTiV is aansprakelijk voor tekortkomingen in de uitvoering van de opdracht, voor zover deze het gevolg zijn van het niet in acht nemen van zorgvuldigheid, deskundigheid en vakmanschap waarop bij het uitbrengen van de adviezen danwel uitvoeren van de werkzaamheden in het kader van de opdracht mag worden vertrouwd.

11.2. De aansprakelijkheid voor de schade veroorzaakt door de tekortkomingen wordt beperkt tot het bedrag van het honorarium dat TACTiV voor haar werkzaamheden in het kader van die opdracht heeft ontvangen. Bij opdrachten met een doorlooptijd langer dan 6 maanden, geldt een verdere beperking van de hier bedoelde aansprakelijkheid tot maximaal het declaratiebedrag van de laatste zes maanden.

11.3. Eventuele aanspraken van de opdrachtgever op schadevergoeding dienen binnen één jaar na het einde van de opdracht te zijn ingediend, bij gebreke waarvan de opdrachtgever zijn rechten-hierop verliest.

11.4. TACTiV is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.

11.5. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van TACTiV.

#### Art. 12. KLACHTEN

12.1. Opdrachtgever kan inzake direct waarneembare gebreken na beëindiging van de levering van producten of diensten door TACTiV binnen 14 dagen schriftelijk reclameren. Hierbij dient de reclamatie een

gedetailleerd omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat TACTiV in staat is om eveneens binnen 14 dagen adequaat te reageren.

12.2. Na ontvangst van de klacht, ontvangt de opdrachtgever binnen 7 dagen een ontvangstbevestiging.

12.3. Het streven is om de afhandeling van de klacht binnen 30 dagen af te ronden.

12.4. Mocht de termijn van 30 dagen niet gehaald worden, ontvangt de opdrachtgever hierover schriftelijk bericht met daarin de reden van het uitstel en de verwachte termijn van afhandeling

12.5. Zolang over de klacht geen overeenstemming is bereikt tussen opdrachtgever en TACTiV blijft de betalingsverplichting van opdrachtgever volledig in stand.

12.6. Indien TACTiV en de opdrachtgever niet tot nadere overeenstemming over de oplossing van de klacht komen, kan deze worden voorgelegd aan een onafhankelijke derde, te weten mr. Drs. A.M. Slootweg BVD Advocaten, Barneveld) .

12.7. Het oordeel van de onafhankelijke derde is bindend voor TACTiV en er zal zorg gedragen worden dat de consequenties adequaat worden afgehandeld.

12.8. Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld, geregistreerd en uiterlijk binnen 1 jaar na afhandeling vernietigd.

#### Art. 13. TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLEN

13.1. Op deze overeenkomst, is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.

13.2. In geval van een geschil zullen opdrachtgever en TACTiV zich in onderling overleg tot het uiterste inspannen om tot een voor beiden acceptabele oplossing te komen.

13.3 Mochten opdrachtgever en TACTiV niet tot een oplossing van het geschil komen, dan zal het geschil voorgelegd worden aan een voor de bedrijfstak waarin TACTiV werkzaam is ingestelde arbitragecommissie. De uitspraak van de arbitragecommissie is bindend.

13.4. Pas als oplossing van het geschil door arbitrage niet mogelijk blijkt, zal het geschil voorgelegd worden aan een daartoe bevoegde rechtbank in Nederland.

#### Art. 14. VINDPLAATS VOORWAARDEN

14.1. Deze voorwaarden zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel te Amersfoort.

<einde voorwaarden>