

Algemene voorwaarden van CNW

1. Wie zijn wij?

CNW ('CNW' of 'wij' en 'ons') is een adviesbureau in de ruime zin van het woord met als missie iedereen bevlogen aan het werk krijgen en houden.

Wij zijn ingeschreven bij de kamer van koophandel onder nummer 37161131.

Onze website is www.cnw.nl. Daarop is meer informatie te vinden waaronder deze voorwaarden. Op verzoek kunnen we ook een afgedrukt exemplaar van deze voorwaarden toesturen.

2. Over u en deze voorwaarden

CNW heeft van jou de opdracht gekregen om bepaalde diensten (zie 'Onze dienstverlening' hierna) te verlenen of je hebt CNW om een offerte gevraagd. Om onze standaardafspraken die daarbij gelden transparant te maken, hebben wij dit document opgesteld. Het is steeds van toepassing op alle opdrachten en andere rechtsverhoudingen die CNW raken. Voor de duidelijkheid merken wij op dat CNW geen andere voorwaarden of afspraken accepteert. Tenzij wij daarover nadrukkelijk iets anders op schrift hebben afgesproken.

3. Onze overeenkomst

Op enig moment doet CNW een voorstel voor onze dienstverlening (zie 'Onze dienstverlening' hierna). Vaak communiceren wij daarover eerst per e-mail of hebben wij daarover onderling telefonisch contact gehad. CNW zet het voorstel, dat vanzelfsprekend is gebaseerd op de gegevens die je daarvoor aan ons hebt verstrekt, kort op schrift. Voorstellen vervallen na verloop van 30 dagen, tenzij wij een akkoord na die tijd alsnog accepteren of wanneer wij zelf hebben aangegeven dat een andere geldigheidsduur geldt.

Het voorstel sturen wij toe met de verwachting dat wij deze voor akkoord getekend retour krijgen door iemand die daartoe vanuit jouw organisatie bevoegd is. Hebben wij het getekende stuk eenmaal ontvangen, dan is de opdracht verstrekt en zullen onze werkzaamheden vanaf de afgesproken ingangsdatum aanvangen. Wijzigingen gelden alleen als wij deze schriftelijk hebben afgesproken.

CNW kent al jarenlang een zeer tevreden klantenkring. Mocht zich onverhoopt toch ooit een probleem inzake de dienstverlening voordoen, dan moet dit zo snel mogelijk maar uiterlijk binnen 1 maand schriftelijk aan CNW worden gemeld. In dat geval zoeken we eerst in goed onderling overleg naar een oplossing. Lukt dat niet, dan is het goed te weten dat geschillen door de bevoegde rechter in Amsterdam zullen worden beslecht en dat rechtsverhoudingen met CNW alleen worden beheerst door Nederlands recht.

4. Onze dienstverlening

CNW biedt diverse diensten aan om mensen bevlogen aan het werk te krijgen en/of houden met behoud van energie. We helpen organisaties zodoende in hun groei naar moeiteloos succes. We doen dat analoog door medewerkers die (bijna) vastlopen te koppelen aan de juiste professional en digitaal m.b.v. de OnMyWay monitor. OnMyWay is een digitaal platform waarin we alle expertise die we over de jaren hebben opgebouwd beschikbaar stellen middels (cloud)software. Welke dienst we specifiek zijn overeengekomen, volgt uit ons voorstel dat voor akkoord is getekend. Dat geldt ook voor de prijs en de betalingscondities.

Welke dienst je ook van CNW afneemt, je mag erop rekenen dat CNW de zorg van een goed opdrachtnemer in acht neemt. Dit betekent dat CNW ernaar streeft en zich ervoor zal inzetten haar diensten zo goed mogelijk te verlenen. Garanties op een bepaald resultaat van (een of meer van) onze diensten gelden daarentegen alleen als deze nadrukkelijk schriftelijk zijn afgesproken.

De afgesproken dienst wordt geleverd door de inzet van (één of meer) mensen en/of middelen.

Daarbij kan CNW door haar geselecteerde derden en/of (cloud)software van derden betrekken en inzetten zonder dat de verstrekte opdracht daarmee naar een ander verschuift.

Je neemt de dienst alleen van CNW af en verleent de nodige input en medewerking aan CNW, zodat optimaal kan worden samengewerkt.

Als je (cloud)software van CNW afneemt, bijvoorbeeld de OnMyWay monitor voor de uitvoering van bepaalde (mede) door CNW inhoud gegeven scans, dan is het van belang te weten dat CNW die software van een toeleverancier betreft en dat je een daarvan afgeleid beperkt gebruiksrecht hebt voor de tijd die is afgesproken. De software staat in de cloud en dus niet op hardware die bij jouw organisatie of CNW binnenshuis aanwezig is. CNW streeft naar een zo goed mogelijke inhoud, werking en beschikbaarheid van de (cloud)software 'as is', die van tijd tot tijd kan worden aangepast. Daarom heeft CNW met de toeleverancier van de (cloud)software goede afspraken gemaakt over onder meer de beschikbaarheid van en het onderhoud aan die software. Zolang de afspraken met de toeleverancier gelden, ziet CNW toe op correcte naleving van het servicelevel dat met de toeleverancier is overeengekomen. CNW is echter niet verantwoordelijk voor het geval dat zich buiten haar invloedssfeer, bijvoorbeeld op het internet of bij de toeleverancier, omstandigheden voordoen die maken dat de (cloud)software op enig moment tijdelijk niet beschikbaar is. U moet zelf zorgen voor een goed werkende infrastructuur en de apparatuur die nodig is om de (cloud)software te bereiken en te gebruiken. Alleen CNW is bevoegd wijzigingen in de (cloud)software door te (laten) voeren en te accepteren en contacten met de toeleverancier te onderhouden.

Als CNW u papieren of digitale documentatie geeft, zoals trainingsmateriaal, plannen, adviezen et cetera, dan kunt u deze documentatie gebruiken in het kader van de dienstverlening die met u is afgesproken. CNW blijft eigenaar van de intellectuele eigendom van dergelijke documentatie. Daarom mag u dergelijke documentatie en de daarin opgenomen methoden en technieken niet kopiëren, publiceren of exploiteren.

5. Privacy en gegevensverwerking

CNW registreert, verwerkt en bewaart namen van personen en hun functienamen binnen organisaties en emailadressen of laat dit doen door derden of stelt (cloud)software ter beschikking waarin dergelijke gegevensverwerking aan de orde is.

CNW heeft als visie dat jij en betrokkenen binnen jouw organisatie zich veilig moeten voelen wanneer zij in aanraking komen met de dienstverlening van CNW. Daarom hechten wij aan de privacy van zowel jou als de betrokkenen in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en hanteren wij duidelijke regels om deze te waarborgen.

Daarom bewaart CNW bedoelde persoonsgegevens niet langer dan nodig is om onze dienstverlening te kunnen leveren. Alle persoonsgegevens die in ons bezit zijn of in de cloud (al dan niet via derden) worden bewaard, worden bewaard op beveiligde computersystemen in Nederland of binnen de Europese Unie. Emailadressen bewaren wij voor de verstrekking en het onderhoud van inloggegevens en om contact te kunnen onderhouden over onze dienstverlening.

Ook andere gegevens, zoals bijvoorbeeld de namen van personen en hun functienamen en in het kader van de opdracht gebruikte aanvullende gegevens, worden alleen met toestemming van de

betrokkenen verwerkt. Bijvoorbeeld om een persoonlijk dashboard beschikbaar te stellen aan medewerkers als onderdeel van het digitale platform, OnMayWay. Zo kan OnMyWay bijvoorbeeld inzicht geven in de organisatie, en kunnen betrokkenen de data– als zij daarmee instemmen –delen met elkaar. Zo kunnen medewerkers binnen de organisatie zich doelgericht ontwikkelen of kan het management zicht krijgen op bepaalde problemen en ontwikkelingen binnen de organisatie. Wij beloven dat alle genoemde gegevens puur voor eigen gebruik zijn of voor gebruik in het kader van de aan CNW verstrekte opdracht.

Wij zullen onder geen beding zonder toestemming van betreffende personen de genoemde (persoons-)gegevens aan derden verstrekken. Ook zullen deze gegevens niet voor andere doeleinden worden gebruikt dan nodig is voor vervulling van de opdracht die aan CNW is verstrekt.

Betrokkenen hebben het recht hun gegevens in te zien en te corrigeren en kunnen volgens de daarvoor geldende regels bezwaar maken tegen de verwerking van persoonsgegevens of kunnen dergelijke gegevens op verzoek laten wissen.

Wij verwachten van jou dat je deze privacy normen op precies dezelfde manier hanteert en zijn niet verantwoordelijk of aansprakelijk wanneer deze regels niet juist worden nageleefd.

Waar een derde voor ons gegevens als zojuist bedoeld verwerkt, bijvoorbeeld door (cloud)software te leveren die dit mogelijk maakt, geef je daar door verstrekking van de opdracht toestemming voor. Je kunt er daarbij op rekenen dat wij afspraken met die derde hebben gemaakt om deze privacy normen te waarborgen, bijvoorbeeld door een aparte verwerkersovereenkomst te sluiten of daarover contractuele afspraken te maken.

CNW kan uiteraard alleen als verantwoordelijke of verwerker van persoonsgegevens worden aangesproken, wanneer CNW als zodanig moet worden aangemerkt onder de AVG. In dat geval geldt deze bepaling als verwerkersovereenkomst in de zin van de AVG. Is CNW geen verantwoordelijke of verwerker onder de AVG, dan zal CNW niettemin altijd de hiervoor genoemde privacy normen hanteren. Tenzij daarover nadrukkelijk andere door regelgeving toegestane afspraken zijn gemaakt.

6. Betaling

Onze prijzen (lees ook: tarieven) zijn steeds exclusief btw en exclusief betaalde verschotten en onkosten van derden en kunnen jaarlijks per 1 januari met maximaal 5% worden aangepast.

Onze betalingstermijnen zijn fatale termijnen. Is er geen expliciete betalingstermijn afgesproken dan geldt dat CNW de overeengekomen prijs kan factureren na ontvangst van akkoord op het voorstel. CNW kan in dat geval ook besluiten achteraf, bijvoorbeeld per tijdvak of opdrachtfase, te factureren. De betalingstermijn is 30 dagen. Bij te late betaling brengen wij de wettelijke handelsrente en de wettelijke incassokosten volgens het Besluit BIK in rekening.

Neem je meer van ons af dan afgesproken, dan worden de daarvoor geldende prijzen aanvullend in rekening gebracht. Neemt u minder af dan afgesproken, dan blijft de afgesproken prijs verschuldigd. De continuïteit van onze dienstverlening is van groot belang. Wat je aan CNW verschuldigd bent in het kader van de afgesproken dienstverlening kan en mag daarom niet door jou worden verrekend of opgeschort. Indien wij iets aan jou moeten geven of iets voor jou moeten doen, kan en mag je dat niet aan een ander verkopen of geven of daarop ten gunste van een ander rechten vestigen (deze verboden gelden zowel in contractuele zin als in de zin van de juridische handeling die nodig is voor de levering, overdracht of vestiging van een recht). Als je jouw verplichtingen tegenover CNW, zoals bijvoorbeeld betalingen, niet nakomt of CNW het vermoeden heeft dat je die niet zult nakomen, kan CNW haar dienstverlening staken en bovendien schadevergoeding vorderen.

Onze dienstverlening aan jou is specifiek. Daarom kan het contract tussen ons alleen aan een ander worden overgedragen als wij daarmee eerst schriftelijk hebben ingestemd.

7. Aansprakelijkheid

Als CNW toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van de onderling gemaakte afspraken, aanvaardt CNW aansprakelijkheid onder de volgende voorwaarden:

- (a) Het probleem is op tijd gemeld zoals hiervoor (zie 3.) is aangegeven;
- (b) CNW is gesommeerd tot herstel van de tekortkoming binnen een redelijke tijd, maar herstel blijft ook binnen die redelijke tijd uit.

Je kunt CNW in dit geval alleen bij wijze van vervangende schadevergoeding aanspreken voor de materiele schade (en dus niet voor gevolgschade) tot hoogstens het bedrag van de laatste factuur die CNW voorafgaand aan de aansprakelijkstelling heeft verzonden. De aansprakelijkheid van CNW voor fouten die een onrechtmatige daad opleveren, is eveneens beperkt tot het hiervoor bedoelde bedrag of, als dat hoger is, tot het bedrag dat onder de aansprakelijkheidsverzekering van CNW tot uitkering komt.

Deze voorwaarden gelden tevens voor schade veroorzaakt door CNW ingeschakelde ondergeschikte en hulppersonen en ingezette zaken (zoals bijv. (cloud)software) van derden. Bij opzet of bewuste roekeloosheid van de directeur-eigenaar van CNW zelf geldt de hiervoor genoemde limitering niet. Aanspraken vervallen als je niet, binnen zes (6) maanden na ontdekking van de gebeurtenis die schade zou hebben veroorzaakt, een gerechtelijke procedure bent gestart. Je vrijwaart CNW voor aanspraken van derden.

8. De duur en beëindiging van onze overeenkomst

Verstreckte opdrachten gelden voor de het in het getekende voorstel genoemde tijd of totdat het daarin genoemde resultaat is bereikt en kunnen daarvóór niet worden opgezegd. Is geen tijd of resultaat aangegeven, dan gelden verstreckte opdrachten voor onbepaalde tijd. Voor onbepaalde tijd verstreckte opdrachten kunnen schriftelijk worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) volle kalendermaanden.

De inzet van het OnMyWay platform geldt, tenzij iets anders is afgesproken, steeds voor een heel jaar. Een opzegging volgens voornoemde regels geeft geen recht op schadevergoeding.

Er zijn een paar bijzondere situaties denkbaar waarin uw relatie met CNW los van de net genoemde regels over opzegging toch moet kunnen worden beëindigd. Ontbinding van de opdrachtovereenkomst is daarom voor zowel jou als CNW mogelijk als aan de kant van de andere partij:

- (a) sprake is van surseance van betaling, faillissement of een gegrond vermoeden bestaat te twijfelen aan de solvabiliteit, zoals stillegging of beslag op het vermogen. Hierbij geldt de verplichting dit actief en direct aan de andere partij te melden zodra het vermoeden bestaat dat deze situatie zich zal kunnen gaan voordoen, of;
- (b) sprake is van door opzet of bewuste roekeloosheid van de directeur-eigenaar of statutair directeur veroorzaakte schade.

Verder kun je ontbinden als zich de situatie voordoet als hiervoor is genoemd in 7 (b).

Andere rechtsgronden om de opdracht met CNW te beëindigen of te vernietigen, zijn uitgesloten.

Amsterdam, 28 mei 2019