



## Voorwaarden

### 1. Algemeen

De algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, werkzaamheden, offertes en overeenkomsten voor diensten in de ruimste zin van het woord tussen Koala bandits, en opdrachtgevers, respectievelijk hun rechtsopvolgers.

### 2. Grondslag offertes

Offertes van Koala bandits zijn gebaseerd op de informatie die door de opdrachtgever is verstrekt. De opdrachtgever staat ervoor in, dat hij naar beste weten daarbij alle essentiële informatie voor de opzet en uitvoering van de opdracht heeft verstrekt. Koala bandits zal de door haar te verrichten diensten naar beste inzicht en vermogen, en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap, uitvoeren.

### 3. Terbeschikkingstelling van informatie, medewerkers en werkruimte door de opdrachtgever

Om de uitvoering van de opdracht goed en zoveel mogelijk volgens tijdschema te laten verlopen, verstrekt de opdrachtgever tijdig alle documenten en gegevens die Koala bandits nodig heeft. Op basis van de door de opdrachtgever verstrekte informatie voert Koala bandits de activiteiten naar beste kunnen uit en verbindt zij zich ertoe de grootst mogelijke beroepsbekwaamheid, integriteit en vakkennis aan te bieden.

Dit geldt ook voor de terbeschikkingstelling van medewerkers van de eigen organisatie van de opdrachtgever, die bij de werkzaamheden van Koala bandits betrokken (zullen) zijn. In overleg tussen Koala bandits en de opdrachtgever, verschafft de opdrachtgever op zijn lokatie kosteloos een eigen werkruimte met telefoonaansluiting en een internetverbinding

### 4. Het betrekken van derden bij de opdrachtgever

Het betrekken of inschakelen van derden bij de opdrachtn uitvoering door de opdrachtgever geschiedt uitsluitend in onderling overleg.

### 5. Tarieven en kosten van de opdracht

Met betrekking tot de tarieven en de daarop gebaseerde kostenramingen staat in de offerte aangegeven, of daarin zijn begrepen opdrachtgebonden kosten. Voor zover deze kosten niet zijn inbegrepen, kunnen zij afzonderlijk worden berekend. Een tussentijdse verandering van het niveau van kosten die Koala bandits noodzaakt tot tariefaanpassing of aanpassing van andere hiervoor genoemde kostenvergoedingen, zal worden doorberekend.

### 6. Betalingsvoorwaarden

Het honorarium en de kosten zoals in artikel 5 genoemd, welke niet in de tarieven zijn inbegrepen, worden maandelijks bij declaratie in rekening gebracht. Betaling dient te geschieden binnen 14 werkdagen na declaratiedatum. Tevens kan bij het uitblijven van noodzakelijk materiaal en/of informatie (twee (2) maanden nadat de vraag mondeling of schriftelijk is gesteld) voor het afronden van de opdracht een factuur worden verstuurd voor de betreffende opdracht als ware deze afgerond.

Na die vervaldag kan de wettelijke rente in rekening gebracht worden, zonder dat ingebrekestelling is vereist. Bij een tweede herinnering worden administratiekosten in rekening gebracht. Indien betaling achterwege blijft, kan Koala bandits met een beroep op de onzekerheidsceptie de uitvoering van de opdracht opschorten. Is de opdrachtgever

in verzuim of schiet hij op een andere wijze tekort in het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening voor zijn rekening, zowel de gerechtelijke als de buitengerechtelijke. Indien de opdracht is verstrekt door meer dan één opdrachtgever, zijn alle opdrachtgevers hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen zoals in dit artikel aangegeven (ongeacht de tenaamstelling van de declaratie).

### 7. Totstandkoming van de opdracht

De opdracht komt tot stand door aanvaarding of uitvoering van Koala bandits. Koala bandits zendt aan de opdrachtgever een offerte die voor akkoord ondertekend aan Koala bandits geretourneerd moet worden. Koala bandits is bevoegd haar activiteiten uit hoofde van de opdracht op te schorten totdat zij een kopie van de door de opdrachtgever voor akkoord ondertekende offerte retour heeft ontvangen.

## Algemene Voorwaarden Koala bandits

### 8. Wijziging van de opdracht c.q. meerwerk

De opdrachtgever aanvaardt dat de tijdsplanning van de opdracht kan worden beïnvloed, indien partijen tussentijds overeenkomen de aanpak, werkwijze of omvang van de opdracht en/of de daaruit voortvloeiende werkzaamheden uit te breiden of te wijzigen. Indien de tussentijdse wijziging in de opdracht of opdrachtn uitvoering ontstaat door toedoen van de opdrachtgever, zal Koala bandits de noodzakelijke aanpassingen aanbrengeen, indien de kwaliteit van de dienstverlening dit vergt. Indien zo'n aanpassing leidt tot meerwerk, zal dit als een aanvullende opdracht aan de opdrachtgever worden bevestigd.

### 9. Duur en afsluiting van de opdracht

De duur van de opdracht kan behalve door de inspanning van Koala bandits worden beïnvloed door allerlei factoren, zoals de kwaliteit van de informatie die Koala bandits verkrijgt en de medewerking die wordt verleend. Koala bandits kan dan ook niet van tevoren exact aangeven hoe lang de doorlooptijd voor het uitvoeren van de opdracht zal zijn. In financiële zin is de opdracht afgesloten zodra de eindafrekening door de opdrachtgever is goedgekeurd. Binnen een termijn van 10 werkdagen na dagtekening daarvan dient de opdrachtgever Koala bandits hierover te berichten. Indien de opdrachtgever niet binnen deze termijn reageert, wordt de eindafrekening geacht te zijn goedgekeurd. Indien de opdrachtgever een controle wenst van een registeraccountant op de declaratie van Koala bandits, dan zal daaraan medewerking worden verleend. De kosten van een dergelijke controle zijn voor rekening van de opdrachtgever.

### 10. Tussentijds beëindiging van de opdracht

Partijen kunnen de overeenkomst voortijdig eenzijdig beëindigen, indien één van hen van mening is dat de opdrachtn uitvoering niet meer kan plaatshebben conform de bevestigde offerte en eventuele latere additionele opdrachtn specificaties. Dit dient gemotiveerd en schriftelijk aan de wederpartij te worden bekendgemaakt. Indien tot voortijdige beëindiging is overgegaan door de opdrachtgever, heeft Koala bandits vanwege het ontstane en aannemelijk te maken verlies recht op compensatie, waarbij het tot dan toe gemiddelde maandelijkse declaratiebedrag als uitgangspunt wordt gehanteerd.

Koala bandits mag van haar bevoegdheid tot voortijdige beëindiging slechts gebruik maken als tengevolge van feiten en omstandigheden die zich aan haar invloed onttrekken of haar niet zijn toe te rekenen, voltooiing



van de opdracht in redelijkheid niet kan worden gevergd. Koala bandits behoudt daarbij aanspraak op betaling van de declaraties voor tot dan toe verrichte werkzaamheden, waarbij aan de opdrachtgever onder voorbehoud de voorlopige resultaten van het tot dan toe verrichte werk ter beschikking zullen worden gesteld. Voorzover dit extra kosten met zich meebrengt, worden deze in rekening gebracht. Ingeval een van beide partijen in staat van faillissement geraakt, surseance van betaling aanvraagt of de bedrijfsvoering staakt, heeft de andere partij het recht de opdracht zonder inachtneming van een opzegtermijn te beëindigen, een en nader onder voorbehoud van rechten.

#### 11. Intellectuele eigendom

Ontwerpen, technieken, instrumenten, waaronder ook software, die zijn gebruikt voor de uitvoering van de opdracht en in het advies of presentatieresultaat zijn opgenomen, zijn en blijven eigendom van Koala bandits. De opdrachtgever heeft uiteraard het recht stukken te vernieuwen of te gebruiken voor gebruik in zijn eigen organisatie, voorzover passend binnen het doel van de opdracht. Ingeval van tussentijds beëindiging van de opdracht, is voorgaande van overeenkomstige toepassing.

#### 12. Vertrouwelijkheid

Koala bandits is verplicht tot geheimhouding van alle informatie en gegevens van de opdrachtgever jegens derden. Koala bandits zal in het kader van de opdracht alle mogelijke voorzorgsmaatregelen nemen ter bescherming van de belangen van de opdrachtgever. De opdrachtgever zal zonder toestemming van Koala bandits aan derden geen mededeling doen over de aanpak van Koala bandits, haar werkwijze en dergelijke, dan wel haar ontwerpen ter beschikking stellen.

#### 13. Aansprakelijkheid

Koala bandits is aansprakelijk voor de tekortkomingen in de uitvoering van de opdracht, voorzover deze het gevolg zijn van het niet in acht nemen door Koala bandits van zorgvuldigheid, deskundigheid en het vakmanschap waarop bij het uitbrengen van adviezen in het kader van de betrokken Algemene Voorwaarden Koala bandits opdracht mag worden vertrouwd. De opdrachtgever blijft ten alle tijden verantwoordelijk voor de definitieve controle ten aanzien van de geplaatste tekst en/of beeld materiaal.

De aansprakelijkheid voor de schade veroorzaakt door de tekortkomingen wordt beperkt tot het bedrag van het honorarium dat Koala bandits voor haar werkzaamheden in het kader van die opdracht heeft ontvangen. Bij opdrachten die een langere doorlooptijd dan een half jaar hebben, geldt een verdere beperking van de hier bedoelde aansprakelijkheid tot maximaal het declaratiebedrag over de laatste 6 maanden. Eventuele aanspraken van de opdrachtgever in hier bedoelde zin dienen binnen één jaar na het ontdekken van de schade te zijn ingediend, bij gebreke waarvan de opdrachtgever zijn rechten heeft verwerkt.

#### 14. Toepasselijk recht

Op deze overeenkomst is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.

### Klachtenreglement Koala bandits

#### 1. Inleiding

Onderhavig reglement regelt de interne en externe afhandeling door Koala bandits van klachten van klanten, werknemers van klanten, opdrachtgevers van Koala bandits, jegens Koala bandits ter zake van de dienstverlening van Koala bandits aan voornoemden.

#### 1.1 Definities

Koala bandits: gevestigd te Roermond, Scheidingsweg 36.  
Klager: iedere derde, niet zijnde een medewerker van Koala bandits, aan wie Koala bandits diensten heeft verleend op basis van een overeenkomst met klager of diens werkgever en die een schriftelijke klacht over de dienstverlening van Koala bandits wenst in te dienen.  
Klacht: een klacht betreft een concrete schriftelijke uiting van ongenoegen door een klant over Koala bandits anders dan een onvoldoende score van het klanttevredenheidsonderzoek.

#### 1.2 Doel

Het doel van de klachtenprocedure en dit reglement is om zeker te stellen dat klachten van klanten of opdrachtgevers volgens een vaste

werkwijze, bewaakt, geregistreerd en volgens de gestelde criteria worden afgehandeld om zo recht te doen aan de individuele klager en als organisatie lering te trekken uit ingediende klachten.

#### 1.3 Toepasselijkheid

Dit reglement is van toepassing op alle klachten over diensten van Koala bandits.

### 2. Procedure

#### 2.1 Indiening van klachten

Indien een klacht door Koala bandits niet direct telefonisch kan worden afgehandeld dan kan Koala bandits wijzen op de mogelijkheid een klacht in te dienen. Een klacht wordt schriftelijk bij Koala bandits ingediend. Klager dient bij opgave van een klacht naam, naam bedrijf waar klager werkzaam of directeur/eigenaar van is, adres en telefoonnummer voor bereikbaarheid overdag en eventueel emailadres op te geven.

#### 2.3 Bevestiging van de klacht

Binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht stuurt Koala bandits een schriftelijke ontvangstbevestiging naar de klager. Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de indiener van de klacht uiterlijk binnen vier weken op de hoogte gesteld. De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.

#### 2.5. Klachtenonderzoek

Koala bandits onderzoekt de klacht intern. Indien de klacht mede betrekking heeft op een gedraging van een samenwerkingspartner van Koala bandits, dan informeert Koala bandits deze samenwerkingspartner en verzoekt om een reactie binnen 5 werkdagen.

### Algemene Voorwaarden Koala bandits

Binnen uiterlijk 5 werkdagen na berichtgeving van Koala bandits dient de samenwerkingspartner Koala bandits in kennis te stellen van de relevante feiten betreffende de klacht. Indien Koala bandits dat noodzakelijk acht kan telefonisch contact opgenomen worden met de klager voor nadere informatie. Koala bandits bevestigt de informatie verstrekking schriftelijk aan de klager.

#### 2.6 Bewaking en afhandeling

Koala bandits bespreekt zo nodig de relevante informatie telefonisch met de klager en verzoekt deze om een nadere reactie hierop of om aanvullende informatie binnen een termijn van 5 werkdagen. Koala bandits beoordeelt aan de hand van de aldus verkregen informatie de klacht en handelt de klacht af.

Koala bandits stelt de klager schriftelijk op de hoogte van de uitkomst van het onderzoek en de klachtafhandeling en van de eventuele maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.

Een klacht wordt binnen zes weken na ontvangst afgehandeld. Indien een klager daarmee akkoord gaat of in gebreke is met de aanlevering van nadere informatie kan deze termijn eenmalig worden verlengd naar een termijn van tien weken na ontvangst. Nadat de klager schriftelijk in kennis is gesteld registreert Koala bandits de klacht als zijnde afgehandeld en documenteert de informatie.

Koala bandits zal klachten zoveel mogelijk vertrouwelijk behandelen zowel naar de klager als ook naar een eventuele samenwerkingspartner tegen wie een klacht is ingediend met uitzondering als dit nodig is in het belang van de behandeling.

Dit reglement is van kracht per 6 november 2021 en blijft van kracht voor onbepaalde tijd en tot dit reglement door een veranderd reglement wordt overschreven.