



HappinessBureau
Alles voor meer werkgeluk!

ALGEMENE VOORWAARDEN HAPPINESSBUREAU – 2026 –

Artikel 1 – Algemeen en toepassingsbereik

- 1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte en overeenkomst tussen HappinessBureau (hierna: *Opdrachtnemer*) en haar opdrachtgevers (hierna: *Opdrachtgever*), voor zover van deze voorwaarden niet uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
- 1.2 Deze voorwaarden gelden voor alle door Opdrachtnemer aangeboden en uitgevoerde diensten, waaronder – doch niet uitsluitend –:
 - a. onderzoeken, scans, metingen en analyses;
 - b. opleidingen, trainingen, workshops en presentaties (zowel fysiek als online);
 - c. digitale en online diensten, waaronder e-learning, apps, dashboards en datarapportages.
- 1.3 Partijen contracteren uitsluitend business-to-business. Op de overeenkomsten is geen consumentenrecht van toepassing.
- 1.4 De voorwaarden zijn eveneens van toepassing op overeenkomsten waarbij Opdrachtnemer voor de uitvoering derden inschakelt.
- 1.5 Deze voorwaarden strekken mede ten behoeve van bestuurders, medewerkers en hulppersonen van Opdrachtnemer, die zich rechtstreeks op deze bepalingen kunnen beroepen.
- 1.6 De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van de Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.7 Indien een bepaling geheel of gedeeltelijk nietig is of wordt vernietigd, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht. Partijen zullen in dat geval een nieuwe bepaling vaststellen die zoveel mogelijk aansluit bij het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling.
- 1.8 Indien een situatie zich voordoet die niet in deze voorwaarden is geregeld, of onduidelijkheid bestaat over de uitleg van één of meer bepalingen, wordt deze beoordeeld **naar de bedoeling** van deze voorwaarden.
- 1.9 Het niet steeds afdwingen van een bepaling door Opdrachtnemer houdt geen afstand in van enig recht.
- 1.10 Voor zover bij de uitvoering van de overeenkomst persoonsgegevens worden verwerkt, geschiedt dit overeenkomstig de bepalingen van de AVG en het privacy-artikel in deze voorwaarden.

Artikel 2 – Offertes en totstandkoming

- 2.1 Alle offertes en aanbiedingen van Opdrachtnemer zijn vrijblijvend, tenzij daarin uitdrukkelijk een termijn voor aanvaarding is vermeld.
Als er geen termijn is vermeld, vervalt de offerte automatisch 30 dagen na dagtekening.

2.2 Een overeenkomst komt tot stand zodra Opdrachtgever schriftelijk, per e-mail of via een digitaal systeem de offerte heeft geaccepteerd, of zodra Opdrachtnemer met instemming van Opdrachtgever aanvangt met de uitvoering van de opdracht.

2.3 Opdrachtnemer kan niet worden gehouden aan een offerte of aanbieding die een kennelijke vergissing of verschrijving bevat, indien Opdrachtgever redelijkerwijs had kunnen begrijpen dat sprake was van een fout.

2.4 De in de offerte vermelde tarieven zijn exclusief btw en eventuele bijkomende kosten, zoals reizen en verblijfskosten, materiaalkosten en administratiekosten, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.

2.5 Als de aanvaarding door Opdrachtgever afwijkt van het in de offerte opgenomen aanbod, is Opdrachtnemer daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan slechts tot stand indien Opdrachtnemer schriftelijk met de afwijking instemt.

2.6 Een samengestelde prijsopgave verplicht Opdrachtnemer niet om een gedeelte van de opdracht tegen een evenredig deel van de prijs uit te voeren.

2.7 Offertes gelden uitsluitend voor de in de offerte genoemde opdracht en niet automatisch voor toekomstige trajecten.

2.8 Indien de opdracht uit meerdere fasen of metingen bestaat, wordt deze beschouwd als één integrale overeenkomst, tenzij partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.

2.9 Wijzigingen van de opdracht of aanvullend meerwerk worden slechts uitgevoerd na schriftelijke bevestiging van beide partijen, met vermelding van de eventuele gevolgen voor prijs en planning.

Artikel 3 – Contractsduur, uitvoering en wijziging van de overeenkomst

3.1 De overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever wordt aangegaan voor bepaalde of onbepaalde tijd, zoals in de offerte is vermeld. Indien daarin een reeks of traject van meerdere metingen, trainingen of andere fasen is opgenomen, geldt de overeenkomst voor het gehele traject als één ondeelbare opdracht.

3.2 Termijnen voor uitvoering gelden steeds als streefdata, tenzij schriftelijk een fatale termijn is overeengekomen. Bij overschrijding stelt de Opdrachtgever Opdrachtnemer schriftelijk in gebreke, waarbij een redelijke termijn voor nakoming wordt gegund.

3.3 Opdrachtnemer zal de werkzaamheden naar beste inzicht en vermogen uitvoeren, overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap en de op dat moment geldende professionele en wetenschappelijke inzichten.

3.4 Opdrachtnemer is gerechtigd om bij de uitvoering van de opdracht derden in te schakelen. De toepasselijkheid van de artikelen 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW is uitgesloten.

3.5 Indien werkzaamheden plaatsvinden op locatie van Opdrachtgever of op een door deze aangewezen locatie, draagt Opdrachtgever kosteloos zorg voor adequate werk- en veiligheidsomstandigheden en voor de door Opdrachtnemer redelijkerwijs gewenste faciliteiten.

3.6 Opdrachtnemer kan de overeenkomst in fasen uitvoeren en per fase afzonderlijk factureren. Als de overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd, mag Opdrachtnemer de volgende fase opschorten

totdat Opdrachtgever de resultaten van de voorgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd en voldaan heeft aan alle betalingsverplichtingen.

3.7 Opdrachtgever zorgt ervoor dat alle informatie en medewerking die redelijkerwijs noodzakelijk zijn voor de uitvoering tijdig, volledig en juist worden verstrekt. Als dit niet gebeurt, heeft Opdrachtnemer het recht de uitvoering op te schorten en de daardoor ontstane kosten volgens het gebruikelijke tarief in rekening te brengen. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat Opdrachtnemer is uitgegaan van door de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en / of onvolledige gegevens.

3.8 Als tijdens de uitvoering blijkt dat wijziging of aanvulling van de opdracht noodzakelijk of wenselijk is, treden partijen tijdig in overleg. Een wijziging wordt pas uitgevoerd nadat beide partijen schriftelijk hebben ingestemd met de aangepaste voorwaarden, prijs en planning.

3.9 Meerwerk en wijzigingen kunnen leiden tot aanpassing van de overeengekomen prijs en termijnen. Het uitblijven van onmiddellijke uitvoering van een wijziging levert geen tekortkoming van Opdrachtnemer op.

3.10 Opdrachtnemer mag een verzoek tot wijziging van Opdrachtgever weigeren indien uitvoering daarvan redelijkerwijs niet mogelijk is of negatieve gevolgen heeft voor kwaliteit of planning.

3.11 Indien Opdrachtgever toerekenbaar tekortschiet in zijn verplichtingen, is hij aansprakelijk voor alle directe en indirecte schade die Opdrachtnemer daardoor lijdt.

3.12 Opdrachtnemer is gerechtigd de overeengekomen tarieven jaarlijks aan te passen conform het Consumentenprijsindexcijfer (CPI) van het CBS of wanneer wettelijke of marktontwikkelingen daartoe aanleiding geven (zoals loon- of kostprijsstijgingen).

3.13 Prijsaanpassingen die voortvloeien uit gewijzigde wet- of regelgeving kunnen te allen tijde worden doorgevoerd. Zulke aanpassingen geven Opdrachtgever geen recht op ontbinding van de overeenkomst.

Artikel 4 – Opschorting, beëindiging, annulering en verplaatsing

4.1 Opdrachtnemer is bevoegd de uitvoering van de overeenkomst geheel of gedeeltelijk op te schorten of de overeenkomst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te beëindigen indien:

- a. Opdrachtgever zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt;
- b. na het sluiten van de overeenkomst omstandigheden ter kennis van Opdrachtnemer komen die goede grond geven te vrezen dat Opdrachtgever zijn verplichtingen niet zal nakomen;
- c. Opdrachtgever is verzocht zekerheid te stellen voor de nakoming van zijn verplichtingen en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is;
- d. door vertraging aan de zijde van Opdrachtgever niet langer van Opdrachtnemer kan worden verlangd dat zij de overeenkomst onder de oorspronkelijk overeengekomen voorwaarden uitvoert.

4.2 Opdrachtnemer is tevens bevoegd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen als zich omstandigheden voordoen waardoor nakoming van de overeenkomst blijvend onmogelijk is of ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst redelijkerwijs niet van Opdrachtnemer kan worden verlangd.

4.3 Opschorting van de werkzaamheden laat de overige rechten van Opdrachtnemer onverlet, waaronder het recht op betaling van reeds verrichte werkzaamheden, gemaakte kosten en reeds voor Opdrachtgever gereserveerde capaciteit.

4.4 Indien de overeenkomst door Opdrachtnemer wordt beëindigd vanwege een omstandigheid die aan Opdrachtgever kan worden toegerekend, is Opdrachtgever gehouden de reeds verrichte werkzaamheden, gemaakte kosten en overige bedragen die op grond van de overeenkomst verschuldigd zijn te voldoen. Opdrachtnemer behoudt daarnaast het recht vergoeding te verlangen van schade die zij als gevolg van de beëindiging lijdt.

4.5 In geval van liquidatie, faillissement, surseance van betaling, beslaglegging ten laste van Opdrachtgever of een andere omstandigheid waardoor redelijkerwijs kan worden aangenomen dat Opdrachtgever niet langer aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, is Opdrachtnemer bevoegd de overeenkomst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te beëindigen. Alle op dat moment openstaande vorderingen van Opdrachtnemer zijn dan onmiddellijk opeisbaar.

Annulering door Opdrachtgever

4.6 Indien Opdrachtgever een overeengekomen training, workshop, presentatie, bijeenkomst, meting of andere dienst geheel of gedeeltelijk annuleert, is Opdrachtgever de volgende vergoeding verschuldigd:

- a. bij annulering tot en met 14 kalenderdagen vóór de overeengekomen uitvoeringsdatum: geen annuleringsvergoeding;
- b. bij annulering van 13 tot en met 7 kalenderdagen vóór de overeengekomen uitvoeringsdatum: 50% van het voor de betreffende dienst overeengekomen honorarium;
- c. bij annulering minder dan 7 kalenderdagen vóór de overeengekomen uitvoeringsdatum of op de uitvoeringsdatum zelf: 100% van het voor de betreffende dienst overeengekomen honorarium.

Voor de berekening van deze termijnen is het moment waarop Opdrachtnemer de schriftelijke annulering ontvangt bepalend.

4.7 Reeds gemaakte externe kosten en kosten die Opdrachtnemer ondanks de annulering aan derden verschuldigd is, waaronder indien van toepassing reis-, locatie-, materiaal- en verblijfskosten, kunnen naast de in artikel 4.6 genoemde annuleringsvergoeding volledig aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

4.8 Indien een opdracht bestaat uit meerdere sessies, bijeenkomsten of andere afzonderlijk overeengekomen onderdelen, geldt annulering van één of meer daarvan als gedeeltelijke annulering van de opdracht. De overige onderdelen van de opdracht en de daarbij behorende betalingsverplichtingen blijven in stand, tenzij partijen schriftelijk anders overeenkomen.

Indien de gehele opdracht of het resterende deel daarvan wordt geannuleerd, wordt de annuleringsvergoeding per nog uit te voeren onderdeel bepaald aan de hand van de voor dat onderdeel overeengekomen uitvoeringsdatum en de in artikel 4.6 opgenomen termijnen.

Het bepaalde in dit artikel is niet van toepassing op een reeks van meerdere metingen, onderzoeken, trainingen, sessies, fasen of andere diensten die als één integraal traject zijn overeengekomen. Op dergelijke trajecten is artikel 4.13 van toepassing.

Verplaatsing door Opdrachtgever

4.9 Een verzoek van Opdrachtgever om een overeengekomen uitvoeringsdatum te verplaatsen, geldt niet automatisch als annulering. Verplaatsing is uitsluitend mogelijk na schriftelijke instemming van Opdrachtnemer en is afhankelijk van de beschikbaarheid van Opdrachtnemer.

Een overeengekomen verplaatsing laat de oorspronkelijke overeenkomst en de daarbij behorende betalingsverplichtingen in stand, tenzij partijen schriftelijk anders overeenkomen.

4.10 Als een verplaatste dienst vervolgens geheel of gedeeltelijk wordt geannuleerd, kan de verplaatsing niet tot gevolg hebben dat een lagere annuleringsvergoeding verschuldigd is dan de vergoeding die verschuldigd zou zijn geweest indien Opdrachtgever de betreffende dienst op het moment van het verzoek tot verplaatsing had geannuleerd.

Bij een latere annulering wordt daarom de hoogste annuleringsvergoeding toegepast van:

- a. de vergoeding die op grond van artikel 4.6 verschuldigd zou zijn geweest op het moment waarop Opdrachtgever om verplaatsing van de oorspronkelijke uitvoeringsdatum verzocht; en
- b. de vergoeding die op grond van artikel 4.6 verschuldigd is op basis van de datum waarop de verplaatste dienst daadwerkelijk wordt geannuleerd en de nieuw overeengekomen uitvoeringsdatum.

4.11 Een dienst kan, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, maximaal eenmaal worden verplaatst. De nieuwe uitvoeringsdatum wordt in onderling overleg vastgesteld, is afhankelijk van de beschikbaarheid van Opdrachtnemer en dient in beginsel binnen twaalf maanden na de oorspronkelijke uitvoeringsdatum te liggen.

Indien binnen deze termijn geen nieuwe uitvoeringsdatum kan worden overeengekomen, of indien Opdrachtgever de dienst opnieuw wenst te verplaatsen, is Opdrachtnemer gerechtigd dit als annulering te beschouwen. In dat geval geldt ten minste de annuleringsvergoeding die van toepassing zou zijn geweest op het moment van het eerste verzoek tot verplaatsing.

4.12 Als een verplaatsing leidt tot aanvullende werkzaamheden of kosten voor Opdrachtnemer, bijvoorbeeld doordat voorbereidingen moeten worden aangepast, derden opnieuw moeten worden ingepland of al gemaakte reserveringen moeten worden gewijzigd, is Opdrachtnemer gerechtigd deze redelijke aanvullende kosten afzonderlijk aan Opdrachtgever in rekening te brengen.

Voortijdige beëindiging van een opdracht of traject

4.13 Indien in een offerte of overeenkomst een reeks van meerdere metingen, onderzoeken, trainingen, sessies, fasen of andere diensten als één traject is overeengekomen, geldt dit traject als één integrale opdracht, ook indien de afzonderlijke onderdelen op verschillende momenten worden uitgevoerd en afzonderlijk worden gefactureerd.

Indien Opdrachtgever na aanvang van een dergelijk traject besluit één of meer nog niet uitgevoerde onderdelen niet langer af te nemen of het traject anderszins geheel of gedeeltelijk voortijdig beëindigt, is Opdrachtgever naast de vergoeding voor reeds uitgevoerde werkzaamheden en gemaakte of aangegane kosten, het overeengekomen honorarium voor het niet-uitgevoerde deel van het traject verschuldigd.

Bij de prijsstelling van een integraal traject kan rekening zijn gehouden met de samenhang tussen de verschillende onderdelen, waaronder voorbereidende werkzaamheden, inrichting en ontwikkeling aan het begin van het traject en efficiencyvoordelen bij latere onderdelen. Het enkele feit dat een onderdeel nog niet is uitgevoerd, betekent daarom niet dat aan dit onderdeel geen financiële verplichtingen meer zijn verbonden.

Het bepaalde in dit artikel geldt niet indien partijen bij het aangaan van de overeenkomst uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen dat de afzonderlijke onderdelen als zelfstandige opdrachten kunnen worden beëindigd of afgenomen.

4.14 Een gehele of gedeeltelijke beëindiging, annulering of verplaatsing door Opdrachtgever dient schriftelijk of per e-mail te worden medegedeeld. De datum waarop Opdrachtnemer deze mededeling ontvangt, is bepalend voor de toepassing van dit artikel.

Artikel 5 – Overmacht

5.1 Opdrachtnemer is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens Opdrachtgever als hij daartoe wordt gehinderd door een omstandigheid die niet aan zijn schuld is te wijten en evenmin krachtens wet, rechtshandeling of verkeersopvattingen voor zijn rekening komt.

5.2 Onder overmacht wordt verstaan alle van buiten komende oorzaken, voorzien of onvoorzien, waarop Opdrachtnemer geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Opdrachtnemer tijdelijk of blijvend niet in staat is zijn verplichtingen na te komen. Hieronder worden in ieder geval begrepen:

- a. ziekte of arbeidsongeschiktheid van medewerkers of ingehuurd trainers/onderzoekers;
- b. storingen in internet-, netwerk- of telecomvoorzieningen;
- c. cyberincidenten of beveiligingsproblemen;
- d. pandemieën, epidemieën of andere grootschalige gezondheids crises;
- e. brand, stroomuitval, natuurrampen, oorlog, oproer of overheidsmaatregelen;
- f. vertraging of tekortschieten van leveranciers van wie Opdrachtnemer afhankelijk is.

5.3 Tijdens overmacht worden de verplichtingen van Opdrachtnemer opgeschort. Indien de overmachtssituatie langer dan zestig (60) dagen voortduurt, is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst schriftelijk te ontbinden, zonder verplichting tot schadevergoeding.

5.4 Partijen zullen bij tijdelijke overmacht waar mogelijk in overleg een nieuwe uitvoeringsdatum of aangepaste planning overeenkomen, zodat de opdracht alsnog kan worden voltooid.

5.5 Indien Opdrachtnemer bij het intreden van overmacht reeds gedeeltelijk aan zijn verplichtingen heeft voldaan, of dit nog kan doen, en dat gedeelte zelfstandige waarde heeft, is hij gerechtigd het reeds uitgevoerde of uitvoerbare deel afzonderlijk te factureren. Opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen als ware het een afzonderlijke overeenkomst.

Artikel 6 – Betaling en incassokosten

6.1 Betaling dient te geschieden binnen veertien (14) dagen na factuurdatum, op de door Opdrachtnemer aangegeven wijze en in de valuta waarin is gefactureerd, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

6.2 Opdrachtnemer is gerechtigd om voorschotten of deelfacturen te sturen, met name bij opdrachten die in fasen worden uitgevoerd of een langere looptijd kennen. Facturering kan digitaal plaatsvinden.

6.3 Indien Opdrachtgever niet binnen de betalingstermijn betaalt, is hij van rechtswege in verzuim zonder dat een nadere ingebrekestelling is vereist. Vanaf dat moment is Opdrachtgever een rente verschuldigd van één procent (1%) per maand, of – indien hoger – de wettelijke handelsrente op grond van artikel 6:119a BW, over het openstaande bedrag tot aan de dag van volledige betaling.

6.4 Opdrachtnemer heeft het recht om door Opdrachtgever verrichte betalingen eerst in mindering te brengen op verschuldigde kosten, vervolgens op rente, en ten slotte op de hoofdsom.

6.5 Indien Opdrachtgever in verzuim is, is Opdrachtnemer gerechtigd de uitvoering van haar werkzaamheden of toegang tot online diensten op te schorten totdat volledige betaling heeft plaatsgevonden.

6.6 Opdrachtgever is niet gerechtigd tot verrekening of opschorting van enig bedrag, tenzij Opdrachtnemer dit schriftelijk heeft erkend. Bezwaren tegen een factuur schorten de betalingsverplichting niet op.

6.7 Alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte komen volledig voor rekening van Opdrachtgever. De buitengerechtelijke incassokosten worden berekend conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten (BIK), met een minimum van €150 per vordering. Als de daadwerkelijk gemaakte kosten hoger zijn en redelijkerwijs noodzakelijk, mogen deze volledig worden doorbelast.

6.8 Opdrachtgever is over verschuldigde rente en incassokosten eveneens rente verschuldigd vanaf het moment van opeisbaarheid tot aan de dag van volledige betaling.

Artikel 7 – Intellectuele eigendom, materialen en gebruiksrechten

7.1 Alle intellectuele eigendomsrechten op door Opdrachtnemer in het kader van de overeenkomst ontwikkelde, gebruikte of ter beschikking gestelde materialen, waaronder rapportages, analyses, modellen, vragenlijsten, presentaties, opleidings- en trainingsmaterialen, teksten, afbeeldingen, digitale content, software, dashboards, meetinstrumenten en methodieken, berusten bij Opdrachtnemer of haar licentiegevers, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

7.2 Het verstrekken of overdragen van fysieke of digitale exemplaren van materialen of resultaten houdt geen overdracht van de daarop rustende intellectuele eigendomsrechten in.

7.3 Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend een niet-exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht op de resultaten en materialen die in het kader van de opdracht aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld. Dit gebruiksrecht is beperkt tot gebruik binnen de eigen organisatie en voor het doel waarvoor de betreffende materialen of resultaten zijn verstrekt, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

7.4 Het is Opdrachtgever zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer niet toegestaan om:

a. materialen of resultaten geheel of gedeeltelijk te reproduceren, publiceren, openbaar te maken, te bewerken of aan derden ter beschikking te stellen, anders dan voor het in artikel 7.3 toegestane interne gebruik;

b. rapportages, analyses, meetresultaten, trainingsmaterialen, modellen, vragenlijsten of methodieken commercieel te exploiteren of buiten de eigen organisatie te gebruiken;

c. materialen van Opdrachtnemer te gebruiken voor het zelfstandig verzorgen of laten verzorgen van trainingen, workshops, opleidingen, onderzoeken of metingen, tenzij dit uitdrukkelijk onderdeel is van de overeenkomst;

d. logo's, merknamen, auteursrechtvermeldingen of andere aanduidingen van Opdrachtnemer of haar licentiegevers te verwijderen, te wijzigen of zonder toestemming voor eigen doeleinden te gebruiken.

7.5 Indien Opdrachtnemer specifieke materialen of apparatuur in bruikleen verstrekt, blijven deze eigendom van Opdrachtnemer. Opdrachtgever dient deze op eerste verzoek of uiterlijk bij beëindiging van de overeenkomst in goede staat te retourneren, behoudens normale gebruikssporen.

7.6 Opdrachtnemer behoudt het recht om kennis, ervaring, methodieken en generieke inzichten die bij de uitvoering van opdrachten worden opgedaan, te gebruiken voor eigen ontwikkeling, onderzoek, publicaties en andere opdrachten, mits daarbij geen vertrouwelijke informatie van Opdrachtgever wordt openbaar gemaakt en informatie niet tot Opdrachtgever of individuele personen herleidbaar is.

7.7 Indien Opdrachtgever in strijd handelt met dit artikel, verbeurt Opdrachtgever, na schriftelijke kennisgeving van de overtreding door Opdrachtnemer, een direct opeisbare boete van € 2.500 per overtreding. Indien de daadwerkelijk door Opdrachtnemer geleden schade hoger is dan het bedrag van de verschuldigde boete, is Opdrachtnemer gerechtigd daarnaast vergoeding te verlangen van het meerdere, voor zover wettelijk toegestaan.

Artikel 8 – Kwaliteit, klachten en verjaring

8.1 Opdrachtnemer voert de overeenkomst uit naar beste inzicht, vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap en professioneel handelen. Alle diensten van Opdrachtnemer hebben het karakter van een inspanningsverplichting, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

8.2 Opdrachtgever dient het resultaat van de werkzaamheden na oplevering of uitvoering binnen een redelijke termijn te beoordelen en eventuele klachten of tekortkomingen schriftelijk en gemotiveerd aan Opdrachtnemer te melden, uiterlijk binnen veertien (14) dagen na ontdekking daarvan.

8.3 Een klacht schort de betalingsverplichting van Opdrachtgever niet op.

8.4 Als een klacht naar het oordeel van Opdrachtnemer gegrond is, zal Opdrachtnemer zich inspannen om het gebrek binnen redelijke termijn te herstellen, het betreffende onderdeel opnieuw uit te voeren of – naar keuze van Opdrachtnemer – een evenredige korting te verlenen op de overeengekomen prijs.

8.5 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor fouten, gebreken of tekortkomingen die het gevolg zijn van onjuiste of onvolledige informatie van Opdrachtgever, van wijzigingen die buiten haar invloed zijn aangebracht, of van omstandigheden die niet aan haar kunnen worden toegerekend.

8.6 Voor zover Opdrachtnemer software, digitale platforms of meetinstrumenten ter beschikking stelt, geldt dat deze naar beste inzicht zijn ontwikkeld, maar dat volledige foutloosheid of ononderbroken beschikbaarheid niet kan worden gegarandeerd.

8.7 Kosten die voortvloeien uit ongegronde klachten of onderzoeken komen volledig voor rekening van Opdrachtgever.

8.8 Vorderingen van Opdrachtgever die voortvloeien uit of verband houden met de uitvoering van de overeenkomst dienen, voor zover wettelijk toegestaan, uiterlijk binnen één (1) jaar nadat Opdrachtgever bekend is geworden of redelijkerwijs bekend had kunnen zijn met de feiten waarop de vordering is gebaseerd, in rechte te worden ingesteld. Indien dwingend recht een langere termijn voorschrijft, geldt die langere termijn.

Artikel 9 – Aansprakelijkheid

9.1 Indien Opdrachtnemer aansprakelijk mocht zijn, dan is die aansprakelijkheid steeds beperkt tot hetgeen in dit artikel is bepaald.

9.2 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade die is ontstaan doordat zij is uitgegaan van door of namens Opdrachtgever verstrekte onjuiste, onvolledige of te laat aangeleverde informatie.

9.3 De totale aansprakelijkheid van Opdrachtnemer wegens toerekenbare tekortkoming of onrechtmatige daad is beperkt tot de factuurwaarde van de betreffende opdracht of, als de opdracht uit meerdere fasen bestaat, tot de factuurwaarde van de fase waarop de schade betrekking heeft, met een maximum van €25.000 per gebeurtenis en €50.000 per kalenderjaar.

9.4 Als de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer door haar aansprakelijkheidsverzekering wordt gedekt, is deze aansprakelijkheid bovendien beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval door de verzekeraar wordt uitgekeerd, vermeerderd met het eigen risico van Opdrachtnemer.

9.5 Opdrachtnemer is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- a. redelijke kosten om de oorzaak en omvang van de schade vast te stellen;
- b. redelijke kosten om een gebrekkige prestatie te herstellen of te vervangen; en
- c. redelijke kosten ter beperking van verdere directe schade.

9.6 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder begrepen maar niet beperkt tot: gevolgschade, gederfde winst, verlies van data, verminderde goodwill, gemiste besparingen, reputatieschade of schade door bedrijfsstagnatie.

9.7 De aansprakelijkheidsbeperkingen in dit artikel gelden mede voor bestuurders, medewerkers en door Opdrachtnemer ingeschakelde derden.

9.8 De in dit artikel opgenomen beperkingen gelden niet in geval van opzet of bewuste roekeloosheid van Opdrachtnemer of haar leidinggevende functionarissen.

Artikel 10 – Vrijwaring

10.1 Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer, haar medewerkers en door haar ingeschakelde derden voor alle aanspraken van derden die verband houden met of voortvloeien uit de uitvoering van de overeenkomst, voor zover de oorzaak van die aanspraken niet aan Opdrachtnemer is toe te rekenen.

10.2 De vrijwaring omvat onder meer, maar niet uitsluitend:

- a. aanspraken van derden wegens schade die is veroorzaakt door onjuiste of onvolledige informatie

die door of namens Opdrachtgever is verstrekt;

- b. aanspraken van derden wegens inbreuk op intellectuele eigendomsrechten of privacywetgeving (waaronder de AVG) als gevolg van gegevens, materialen of instructies van Opdrachtgever;
- c. aanspraken die voortvloeien uit het gebruik, de verspreiding of publicatie van door Opdrachtnemer opgestelde rapportages, analyses of adviezen buiten de overeengekomen kring.

10.3 Indien Opdrachtnemer door een derde wordt aangesproken, zal Opdrachtgever Opdrachtnemer zowel buiten rechte als in rechte bijstaan en alle redelijke maatregelen treffen om de schade te beperken.

10.4 Indien Opdrachtgever nalaat tijdig en adequaat op te treden, is Opdrachtnemer gerechtigd zelf passende maatregelen te treffen. Alle kosten en schade die daaruit voortvloeien, komen volledig voor rekening van Opdrachtgever.

Artikel 11 – Zorgplicht, geheimhouding en gegevensbescherming

11.1 Opdrachtnemer zal bij de uitvoering van de overeenkomst de zorg betrachten die van een professionele dienstverlener mag worden verwacht. Opdrachtnemer verricht haar werkzaamheden naar beste inzicht, vermogen en conform de op dat moment geldende professionele standaarden.

11.2 Beide partijen verplichten zich tot geheimhouding van alle informatie die zij in het kader van de uitvoering van de overeenkomst van elkaar ontvangen en waarvan zij weten of redelijkerwijs kunnen vermoeden dat deze vertrouwelijk is. Informatie wordt in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door een van de partijen als zodanig is aangeduid.

11.3 De verplichting tot geheimhouding geldt niet voor informatie die:

- a. al openbaar was of openbaar wordt zonder dat dit het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming van de ontvangende partij;
- b. op rechtmatige wijze van een derde is verkregen zonder verplichting tot geheimhouding; of
- c. op grond van een wettelijke bepaling of rechterlijk bevel moet worden verstrekt, met dien verstande dat de partij die tot verstrekking wordt gedwongen, de andere partij daarvan onverwijld in kennis stelt.

11.4 Als in het kader van de uitvoering van de overeenkomst persoonsgegevens worden verwerkt, handelen partijen in overeenstemming met de toepasselijke privacywetgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

De rol van partijen als verwerkingsverantwoordelijke, verwerker of, indien van toepassing, gezamenlijk verwerkingsverantwoordelijke wordt bepaald aan de hand van de feitelijke verwerking van persoonsgegevens en de toepasselijke privacywetgeving.

11.5 Indien Opdrachtnemer bij de uitvoering van een opdracht ten behoeve van Opdrachtgever optreedt als verwerker, sluiten partijen, voor zover wettelijk vereist, een verwerkersovereenkomst waarin de voor de betreffende verwerking noodzakelijke afspraken worden vastgelegd.

Als een verwerkersovereenkomst is gesloten en bepalingen daarvan afwijken van deze algemene voorwaarden voor zover het de verwerking van persoonsgegevens betreft, prevaleert voor die verwerking de verwerkersovereenkomst.

11.6 Opdrachtnemer treft passende technische en organisatorische maatregelen ter bescherming van persoonsgegevens en vertrouwelijke informatie, rekening houdend met de aard van de gegevens, de aard van de verwerking en de redelijkerwijs voorzienbare risico's.

11.7 Persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk voor de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt, tenzij een wettelijke bewaarplicht of een andere geldige grondslag een langere bewaartermijn vereist. Voor zover van toepassing kunnen nadere bewaartermijnen worden opgenomen in de verwerkersovereenkomst, privacyverklaring of andere tussen partijen gemaakte privacyafspraken.

11.8 De geheimhoudingsverplichtingen uit dit artikel blijven ook na beëindiging van de overeenkomst van kracht zolang de betreffende informatie naar haar aard als vertrouwelijk moet worden beschouwd. De geheimhoudingsverplichting eindigt niet door het enkele verloop van een bepaalde termijn.

Artikel 12 – Toepasselijk recht en geschillenregeling

12.1 Op alle rechtsverhoudingen tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever is uitsluitend Nederlands recht van toepassing, ook als de overeenkomst geheel of gedeeltelijk buiten Nederland wordt uitgevoerd of de betrokken partij in het buitenland is gevestigd. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag (CISG) wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

12.2 Partijen zullen zich inspannen om geschillen die voortvloeien uit of verband houden met de overeenkomst in goed overleg op te lossen. Indien overleg geen oplossing biedt, zullen partijen eerst trachten het geschil via mediation te beslechten, alvorens een beroep te doen op de rechter.

12.3 Geschillen die niet in der minne of via mediation kunnen worden opgelost, worden bij uitsluiting voorgelegd aan de bevoegde rechter van de rechtbank Den Haag, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft.

12.4 Het voorgaande laat onverlet het recht van Opdrachtnemer om een geschil aanhangig te maken bij de rechter die volgens de wet bevoegd is.

Artikel 13 – Vindplaats en wijziging van de voorwaarden

13.1 Deze algemene voorwaarden te raadplegen en te downloaden via de website van Opdrachtnemer: www.happinessbureau.nl.

13.2 Van toepassing is steeds de laatst gepubliceerde versie van de algemene voorwaarden op het moment van totstandkoming van de overeenkomst. Bij nieuwe of vervolgoopdrachten geldt automatisch de op dat moment geldende versie van de voorwaarden, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

13.3 Opdrachtnemer kan deze algemene voorwaarden wijzigen of aanvullen als dat redelijkerwijs noodzakelijk is, bijvoorbeeld vanwege gewijzigde wet- of regelgeving, nieuwe diensten of verbeterde werkwijzen. Wijzigingen worden tijdig aan Opdrachtgever meegedeeld en gelden voor nieuwe overeenkomsten en voor lopende overeenkomsten slechts voor zover die wijzigingen de aard of prijs van de dienstverlening niet wezenlijk veranderen.

Als een wijziging voor Opdrachtgever aantoonbaar ongunstig is, heeft hij het recht om binnen 30 dagen na kennisgeving schriftelijk bezwaar te maken; in dat geval blijven voor die overeenkomst de oude voorwaarden van kracht.

13.4 Als een vertaling van deze voorwaarden wordt verstrekt, blijft de Nederlandse tekst leidend voor de uitleg en interpretatie.

Den Haag, september 2026