

## **Algemene voorwaarden Ziel en Zakelijkheid – Actie op Verzuim, gevestigd te Gouda**

### **Artikel 1. Begripsbepalingen**

In deze voorwaarden worden verstaan onder:

- A. opdrachtgever: degene die de overeenkomst met opdrachtnemer aangaat;
- B. opdrachtnemer: opdrachtnemer zoals vermeld in de desbetreffende overeenkomst voor het uitvoeren van een opdracht;
- C. opdracht: het ten behoeve van de opdrachtgever leveren van diensten.

### **Artikel 2. Toepassing**

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, werkzaamheden, offertes en overeenkomsten tussen opdrachtnemer en opdrachtgever.
2. De toepasselijkheid van algemene of andere voorwaarden van de opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
3. Deze voorwaarden zijn tevens van toepassing op alle overeenkomsten met opdrachtnemer, voor de uitvoering waarvan derden worden betrokken.
4. Indien een of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen volledig van kracht.
5. Indien zich tussen partijen een situatie voordoet die niet in deze algemene voorwaarden is geregeld, dan beslist de opdrachtnemer.
6. Indien er sprake is van strijdigheid tussen een bepaling uit de overeenkomst en een bepaling uit deze algemene voorwaarden geldt de bepaling uit de overeenkomst.
7. Indien opdrachtnemer niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat opdrachtnemer in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepaling van deze voorwaarden te verlangen.

### **Artikel 3. Grondslag offertes en opdrachtaanvaarding**

1. In de offertes van opdrachtnemer wordt uitgegaan van de informatie die door de opdrachtgever is verstrekt.
2. Alle offertes zijn vrijblijvend. De geldigheid van offertes is beperkt tot 30 dagen na uitgifte, tenzij schriftelijk anders vermeld.
3. Een samengestelde prijsopgave verplicht opdrachtnemer niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
4. Offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.
5. Alleen een schriftelijke opdrachtbevestiging door de opdrachtgever verbindt opdrachtnemer tot het uitvoeren van een opdracht.

### **Artikel 4. Uitvoering opdracht**

1. De opdracht heeft het karakter van een inspanningsverplichting. Opdrachtnemer zal de te verrichten diensten conform de richtlijnen en gedragsregels naar beste inzicht en vermogen, en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.
2. De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de opdracht tijdig aan opdrachtnemer worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de opdracht benodigde gegevens niet tijdig aan opdrachtnemer zijn verstrekt, heeft opdrachtnemer het recht de uitvoering van de opdracht op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening te brengen.
3. Uitvoering van de opdracht geschiedt binnen de normale, daarvoor geldende tijd. Indien een opdracht moet worden bespoedigd, kunnen overwerk en/of andere eventueel extra gemaakte kosten in rekening worden gebracht. De opdrachtgever geeft opdrachtnemer enige speling ten aanzien van de uitvoeringstermijn. De termijn geldt slechts als onherroepelijk en fataal indien de opdrachtgever opdrachtnemer bij het geven van de opdracht schriftelijk over de gevolgen van de vertraging heeft ingelicht en dit door opdrachtnemer schriftelijk is bevestigd.
4. Naast medewerkers van opdrachtnemer kunnen ook derden worden betrokken bij de uitvoering van een opdracht. Opdrachtnemer is vrij een medewerker door een andere of derde te vervangen. Opdrachtnemer garandeert dat de vervangende medewerker of derde van vergelijkbare kwaliteit is. De voor opdrachtnemer uit de voorwaarden voortvloeiende verplichtingen zijn van overeenkomstige toepassing op zowel eigen medewerkers als op de door opdrachtnemer van derden betrokken medewerkers.

### **Artikel 5. Wijziging van de opdracht c.q. meerwerk**

1. Indien tijdens de uitvoering van de opdracht blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de opdracht dienovereenkomstig aanpassen.
2. Indien partijen overeenkomen dat de opdracht wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Opdrachtnemer zal de opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de

## **Algemene voorwaarden Ziel en Zakelijkheid – Actie op Verzuim, gevestigd te Gouda**

hoogte stellen.

3. Indien de wijziging of aanvulling van de opdracht financiële en/of kwalitatieve consequenties heeft, zal opdrachtnemer de opdrachtgever hierover tevoren inlichten.
4. Indien een vast honorarium is overeengekomen zal opdrachtnemer daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de opdracht een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.
5. In afwijking van lid 3 zal opdrachtnemer geen meerkosten in rekening kunnen brengen indien de wijziging of aanvulling het gevolg is van omstandigheden die aan haar kunnen worden toegerekend

### **Artikel 6. Tarieven en kosten van de opdracht**

1. De geldende tarieven en de daarop gebaseerde kostenramingen zijn vermeld op de door opdrachtnemer aan de opdrachtgever verstrekte offerte.
2. Tenzij anders vermeld zijn deze tarieven en kosten in euro's en exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege.
3. Tenzij in de offerte uitdrukkelijk anders staat aangegeven zijn de tarieven tevens exclusief de met de opdracht samenhangende kosten, zoals reis- en verblijfskosten, huur van ruimtes, secretariaats- en administratiekosten.

### **Artikel 7. Betalingsvoorwaarden**

1. Indien de uitvoering van de opdracht zich uitstrekt over een periode langer dan een maand of indien het met de opdracht gemoeide bedrag naar mening van opdrachtnemer daarvoor in aanmerking komt, kan zij betaling c.q. vooruitbetaling c.q. betaling in termijnen verlangen. Opdrachtnemer is gerechtigd, ongeacht de overeengekomen betalingscondities, vooraf of tijdens de uitvoering van de opdracht voldoende zekerheid voor betaling te verlangen.
2. De betaling van de geleverde diensten dient te geschieden binnen de tussen opdrachtnemer en de opdrachtgever overeengekomen termijn, doch uiterlijk binnen 14 dagen na de declaratiedatum.
3. Bij opdrachten met een looptijd van meer dan een maand, zullen de door opdrachtnemer geleverde diensten en gemaakte kosten maandelijks in rekening worden gebracht, tenzij anders is overeengekomen.
4. Bezwaar tegen de hoogte van de declaratie schort de betalingsverplichting niet op en dient binnen 14 dagen na factuurdatum door opdrachtgever aan opdrachtnemer schriftelijk kenbaar te zijn gemaakt.
5. Als blijkt dat het gefactureerde bedrag niet binnen de betalingstermijn van 14 dagen op de bankrekening van opdrachtnemer is bijgeschreven, is de opdrachtgever van rechtswege in verzuim en is de vordering van opdrachtnemer terstond opeisbaar, tenzij schriftelijk een andere betalingstermijn tussen partijen is overeengekomen.
6. Over het openstaande bedrag is de opdrachtgever vanaf de vervaldatum tot en met de dag van algehele voldoening de samengestelde wettelijke handelsrente verschuldigd, tenzij de opdrachtgever een particulier is, in welk geval de samengestelde wettelijke rente consumententransacties geldt.
7. Opdrachtgever is, indien en voor zo ver opdrachtgever een declaratie van opdrachtnemer niet (volledig of gedeeltelijk) heeft voldaan, vanaf de vervaldatum van de factuur, de wettelijke incassokosten, vastgelegd in het besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten, verschuldigd over het openstaande deel van de factuur. Indien ter zake van de betaling van de declaratie door de opdrachtgever (buiten-) gerechtelijke incassomaatregelen noodzakelijk zijn, zijn alle door opdrachtnemer gemaakte daaraan verbonden kosten voor rekening van de opdrachtgever.
8. Bij gebreke van tijdige betaling door de opdrachtgever behoudt opdrachtnemer zich tevens het recht voor de (verdere) uitvoering van haar verplichtingen ter zake van de overeenkomst op te schorten of de lopende overeenkomst geheel of gedeeltelijk, zonder rechtelijke tussenkomst ontbonden te verklaren, één en ander onverminderd de overige rechten van opdrachtnemer.

### **Artikel 9. Tussentijdse beëindiging en annulering van een opdracht**

1. Beide partijen kunnen te allen tijde de opdracht schriftelijk opzeggen met een minimale opzegtermijn van 1 (één) maand. Indien de opdracht reeds een jaar of langer duurt of men is schriftelijk overeengekomen dat de opdracht langer dan een jaar zal duren, dienen partijen een opzegtermijn van tenminste (3) drie maanden in acht te nemen.
2. opdrachtgever respectievelijk opdrachtnemer zijn gerechtigd met onmiddellijke ingang, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling zal zijn vereist, buiten rechte de opdracht geheel of gedeeltelijk te beëindigen dan wel te ontbinden door middel van een aangetekend schrijven indien:
  - a) de andere partij (voorlopige) surséance van betaling aanvraagt of hem (voorlopige) surséance van betaling wordt verleend;
  - b) de andere partij zijn eigen faillissement aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard;
  - c) de andere partij de toepassing van de schuldsaneringsregeling aanvraagt of de toepassing van de schuldsaneringsregeling wordt uitgesproken;
  - d) indien na het sluiten van de overeenkomst ter kennis gekomen omstandigheden opdrachtnemer goede grond geven te vrezen dat de opdrachtgever niet aan zijn verplichtingen zal voldoen, waaronder aanbidding van een crediteurenakkoord, stillegging of liquidatie van het bedrijf, beslaglegging of dreigende beslaglegging;
  - e) indien opdrachtnemer de opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst gevraagd heeft zekerheid te stellen voor de nakoming en deze zekerheid uitblijft dan wel onvoldoende is.

## **Algemene voorwaarden Ziel en Zakelijkheid – Actie op Verzuim, gevestigd te Gouda**

f) de andere partij toerekenbaar tekort schiet in haar verplichtingen uit hoofde van deze overeenkomst na ontvangst van een schriftelijke ingebrekestelling waarin een termijn van twintig dagen voor zuivering van de tekortkoming is gegeven.

3. In geval van tussentijdse beëindiging van de opdracht door opzegging door opdrachtgever of opdrachtnemer, zal opdrachtgever jegens de opdrachtnemer de tot aan dat moment door opdrachtnemer gewerkte uren/gemaakte kosten vergoeden indien deze conform artikel 7 van deze algemene voorwaarden worden gefactureerd.

4. In geval van (tussentijdse) beëindiging van deze opdracht garandeert opdrachtnemer en staat zij er voor in dat de noodzakelijke kennis zorgvuldig en compleet wordt overgedragen aan opdrachtgever of een door haar ingeschakelde derde partij.

5. Indien een opdracht voor de aanvang wordt geannuleerd, worden de volgende annuleringskosten in rekening gebracht:

- binnen 4 tot 6 weken voor de aanvangsdatum: 10% van het verschuldigde factuurbedrag
- binnen 1 tot 4 weken voor de aanvangsdatum: 25% van het verschuldigde factuurbedrag
- binnen 7 dagen voor de aanvangsdatum: 50% van het verschuldigde factuurbedrag.

### **Artikel 10. Intellectueel eigendomsrecht**

1. Alle door opdrachtnemer geleverde zaken, waaronder mede begrepen rapporten, adviezen, overeenkomsten, protocollen, software, (elektronische) bestanden enz. zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de opdrachtgever en mogen niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtnemer worden vervoelvoudigd, openbaar gemaakt of ter kennis van derden worden gebracht, tenzij uit de aard van de verstrekte zaken anders voortvloeit. Genoemde zaken blijven eigendom van opdrachtnemer totdat de opdrachtgever alle verplichtingen uit alle met opdrachtnemer gesloten overeenkomsten is nagekomen.

2. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtnemer is een opdrachtgever niet gerechtigd tot gebruikmaking van kennis, werkwijzen, aanpak en materialen. Evenmin mag één en ander worden doorverkocht of op andere wijze aan derden worden ter beschikking gesteld, voor welk doel dan ook.

3. Opdrachtnemer behoudt tevens het recht de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

### **Artikel 11. Geheimhouding en bescherming persoonsgegevens**

1. Partijen verplichten zich over en weer tot geheimhouding van alle informatie die hen uit hoofde van de gesloten overeenkomst bekend is geworden en waarvan haar redelijkerwijze bekend moet zijn dat de informatie als vertrouwelijk of geheim moet gelden.

2. Door de opdrachtgever aan opdrachtnemer verstrekte persoonsgegevens zullen door opdrachtnemer alleen worden gebruikt voor het aangaan en uitvoeren van de overeenkomst, statistische analyse en om te kunnen voldoen aan wettelijke verplichtingen.

3. Opdrachtnemer zal bij de uitvoering van de werkzaamheden ten aanzien van de persoonsgegevens voldoen aan de vereisten die de AVG stelt.

4. Indien de opdrachtgever bezwaar heeft tegen opname van diens persoonsgegevens in enige mailinglist o.i.d. van opdrachtnemer, zal opdrachtnemer de betreffende gegevens op eerste schriftelijk verzoek van opdrachtgever uit het betreffende bestand verwijderen.

### **Artikel 12 Overmacht**

1. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop opdrachtnemer geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor opdrachtnemer niet in staat is haar verplichtingen na te komen.

2. Een tekortkoming in de nakoming van een verplichting van opdrachtnemer geldt in ieder geval niet als toerekenbaar en komt niet voor haar risico in geval van verzuim en/of tekortkoming door of bij haar leveranciers en/of andere ingeschakelde derden. Evenmin is een dergelijke tekortkoming toerekenbaar en voor risico van opdrachtnemer bij brand, stroomstoring, werkstaking en andere omstandigheden die van zodanige aard zijn dat gebondenheid aan nakoming van een verplichting in alle redelijkheid niet meer van opdrachtnemer kan worden verwacht.

### **Artikel 13 Aansprakelijkheid**

1. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade van opdrachtgever die ontstaat doordat opdrachtgever aan opdrachtnemer onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt.

2. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor enige gevolgschade, bedrijfsschade of indirecte schade die het gevolg is van het niet, niet tijdig of niet deugdelijk presteren door opdrachtnemer.

3. Opdrachtnemer is jegens opdrachtgever uitsluitend aansprakelijk voor schade die het rechtstreekse gevolg is van een (samenhangende serie van) toerekenbare tekortkoming(en) in de uitvoering van de opdracht. Deze aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag dat volgens de aansprakelijkheidsverzekeraar van opdrachtnemer voor het

## **Algemene voorwaarden Ziel en Zakelijkheid – Actie op Verzuim, gevestigd te Gouda**

betreffende geval wordt uitgekeerd, vermeerderd met het eventueel door opdrachtnemer uit hoofde van de verzekering te dragen eigen risico.

4. Indien opdrachtnemer geen aansprakelijkheidsverzekering heeft of indien opdrachtnemer wel een aansprakelijkheidsverzekering heeft maar, om welke reden dan ook, de aansprakelijkheidsverzekeraar niet tot uitkering overgaat, is de aansprakelijkheid van opdrachtnemer beperkt tot het bedrag van het voor de uitvoering van de opdracht in rekening gebrachte honorarium. Indien de opdracht een duurovereenkomst betreft met een looptijd van meer dan een jaar, dan wordt het hiervoor bedoelde bedrag gesteld op één maal het bedrag van het honorarium dat in de twaalf maanden voorafgaand aan het ontstaan van de schade in rekening is gebracht aan opdrachtgever. In geen geval zal de totale vergoeding van de schade op grond van dit artikellid meer bedragen dan € 5.000,=, per toerekenbare tekortkoming, tenzij partijen - gezien de omvang van de opdracht of de risico's die met de opdracht gepaard gaan - redenen zien om bij het aangaan van de overeenkomst af te wijken van dit maximum. Een samenhangende serie van toerekenbare tekortkomingen geldt als één toerekenbare tekortkoming.

5. De in dit artikel opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid zijn niet van toepassing, indien en voor zover sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van opdrachtnemer..

6. Opdrachtgever is gehouden om schade beperkende maatregelen te nemen.

7. Het recht van opdrachtgever om schade te vorderen van opdrachtnemer vervalt na verloop van 1 jaar nadat de schade bekend is geworden en in ieder geval na 1 jaar, nadat de opdracht is beëindigd.

### **Artikel 14 Vrijwaring**

1. Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer voor vorderingen van derden wegens schade die veroorzaakt is doordat opdrachtgever aan opdrachtnemer geen, onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt.

2. Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer voor aanspraken van derden (medewerkers van opdrachtnemer en door opdrachtnemer ingeschakelde derden daaronder begrepen) die in verband met de uitvoering van de opdracht schade lijden welke het gevolg is van het handelen of nalaten van opdrachtgever of van onveilige situaties in diens bedrijf of organisatie.

3. De opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de opdracht schade lijden en waarvan de oorzaak aan een ander dan aan opdrachtnemer toegerekend kan worden.

4. Indien opdrachtnemer door derden mocht worden aangesproken voor schade als gevolg van of in verband met de uitvoering van de opdracht, dan dient de opdrachtgever zorg te dragen voor adequate en met deskundigheid getroffen voorzieningen en maatregelen. Opdrachtgever is verplicht te doen wat van hem in dat geval mag worden verwacht, teneinde de schade voor opdrachtnemer zoveel mogelijk te voorkomen en / of te beperken. Mocht de opdrachtgever nalaten adequate maatregelen en voorzieningen te treffen, dan is de opdrachtnemer, zonder ingebrekestelling, gerechtigd zelf noodzakelijke voorzieningen te treffen. Alle kosten verbonden aan deze voorzieningen / maatregelen aan de zijde van opdrachtnemer komen integraal voor rekening en risico van de opdrachtgever. Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer voor alle schade die bij een derde is ontstaan als gevolg van het uitblijven van tijdig getroffen voorzieningen en maatregelen door opdrachtgever.

### **Artikel 15 Toepasselijk recht en geschillen**

1. Op deze voorwaarden en elke overeenkomst tussen opdrachtnemer en opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.

2. Indien tussen de opdrachtgever en opdrachtnemer een geschil optreedt trachten partijen in minnelijk overleg tot een regeling te komen. Wanneer een regeling in der minne niet mogelijk is kan het geschil worden voorgelegd aan de klachtencommissie van de RNVV (Registerberoepsvereniging Nederlandse Vereniging voor Case- en caremanagers). Deze mogelijkheid laat onverlet om het geschil in eerste aanleg voor te leggen aan de bevoegde rechter.

### **Artikel 16 Vindplaats en wijziging van de voorwaarden**

1 Deze voorwaarden zijn gedeponneerd bij de Kamer van Koophandel, alwaar opdrachtnemer is ingeschreven onder nummer 51622262.

2 Van toepassing is steeds de laatst gedeponneerde versie. Opdrachtnemer zal de gewijzigde voorwaarden tijdig aan opdrachtgever toezenden. Indien geen tijdstip van inwerkingtreding is medegedeeld treden wijzigingen jegens de opdrachtgever in werking zodra haar de wijziging is medegedeeld.

**Versie 2018**