

Algemene Voorwaarden van Bureau Volzin B.V.

Artikel 1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. *Opdrachtnemer*: Bureau Volzin B.V., alsmede aan Bureau Volzin B.V. gelieerde ondernemingen;
2. *Opdrachtgever*: de natuurlijke persoon of rechtspersoon of (overheids)instantie die de opdracht voor de werkzaamheden verstrekt;
3. *Diensten*: alle door opdrachtnemer voor de opdrachtgever geleverde producten en verrichte werkzaamheden, waaronder coaching en andere vormen van begeleiding, dan wel advisering, alles in de ruimste zin des woords, al dan niet uitgevoerd in het kader van een opdracht, waaronder begrepen werkzaamheden die niet op uitdrukkelijk verzoek van opdrachtgever zijn verricht;
4. *Coachee*: de persoon die deelneemt aan een begeleidings, advies- of coachingstraject, dat laatste als hij niet zelf de opdrachtgever is.

Artikel 2. Toepasselijkheid van deze voorwaarden

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij opdrachtnemer diensten aanbiedt of levert. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen;
2. Al hetgeen in deze algemene voorwaarden is bepaald is niet uitsluitend van toepassing op opdrachtnemer en opdrachtgever, doch ook op alle personen of ondernemingen die bij de uitvoering van enige opdracht voor de opdrachtgever zijn betrokken;
3. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende opdrachten en vervolgoopdrachten van de opdrachtgever;
4. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere algemene voorwaarden van de opdrachtgever op overeenkomsten met opdrachtnemer is uitgesloten, tenzij deze door opdrachtnemer uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard. Een dergelijke aanvaarding mag niet worden afgeleid uit het door opdrachtnemer onweersproken laten dat algemene of andere voorwaarden van opdrachtgever eenzijdig door laatstgenoemde toepasselijk worden verklaard.
5. Indien een of meerdere van de bedingen, voorkomende in deze algemene voorwaarden, vernietigd worden of vernietigbaar zijn, dan laat zulks onverlet de toepasselijkheid van de overige bedingen uit deze algemene voorwaarden op de overeenkomst.

Artikel 3. Offertes en overeenkomsten

1. Alle door opdrachtnemer uitgebrachte offertes zijn vrijblijvend; offertes van opdrachtnemer kennen een geldigheidsduur van 30 dagen, tenzij anders schriftelijk is bedongen. Opdrachtnemer is slechts aan de offerte gebonden indien de aanvaarding hiervan door de wederpartij schriftelijk binnen 30 dagen wordt bevestigd en de aanvaarding opdrachtnemer binnen die termijn heeft bereikt; -
2. Alle prijzen in de door opdrachtnemer uitgebrachte offertes en door opdrachtnemer opgemaakte overeenkomsten zijn exclusief BTW, tenzij anders aangegeven;
3. Wijzigingen in een overeenkomst binden opdrachtnemer slechts indien deze wijzigingen schriftelijk door opdrachtnemer zijn aanvaard.
4. Offertes zijn gebaseerd op de door opdrachtgever aan opdrachtnemer verstrekte informatie. Opdrachtgever staat jegens opdrachtnemer in voor de juistheid van de door opdrachtgever verstrekte informatie.
5. Met betrekking tot het aanvragen van jobcoachuren voor de uitvoering van persoonlijke ondersteuning in opdracht van het UWV, volgt de opdrachtnemer het actuele jobcoachprotocol zoals deze vermeld staat op de officiële website van het UWV.

Artikel 4. Uitvoering van de overeenkomst

1. Met opdrachtnemer gesloten overeenkomsten worden door partijen aangemerkt als een inspanningsverbintenis. De overeenkomst met opdrachtnemer vormt geen resultaatsverplichting voor opdrachtnemer en wordt naar beste inzicht en vermogen van opdrachtnemer uitgevoerd. Indien re-integratie werkzaamheden met opdrachtnemer zijn overeengekomen, zullen deze door partijen steeds als inspanningsverplichting van opdrachtnemer worden aangemerkt. Opdrachtnemer is gehouden haar verplichtingen uit de overeenkomst zodanig na te komen, als redelijkerwijs naar normen van zorgvuldigheid en vakmanschap en naar de maatstaven van het moment van nakomen, van opdrachtnemer verlangd kan worden. Opdrachtnemer zal de richtlijnen en gedragsregels van de NOBCO naar beste inzicht en vermogen naleven;
2. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft opdrachtnemer het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Dit zal in overleg met de opdrachtgever geschieden, tenzij bijzondere omstandigheden rechtvaardigen dat daarvan door opdrachtnemer wordt afgeweken;
3. 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 overeenkomst, tijdig voor aanvang van de werkzaamheden aan opdrachtnemer worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig voor aanvang van de werkzaamheden aan opdrachtnemer zijn verstrekt, heeft opdrachtnemer het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening te brengen;

4. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat opdrachtnemer is uit gegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor opdrachtnemer kenbaar behoorde te zijn;
5. Bij uitvoering van persoonlijke ondersteuning zoals beschreven in opdracht van het UWV, volgens het actuele jobcoachprotocol zoals deze vermeld staat op de officiële website van het UWV, zijn volgende voorwaarden van kracht:
 - 5.1. Opdrachtnemer is tijdens kantooruren telefonisch bereikbaar;
 - 5.2. Opdrachtnemer is voor het leveren jobcoachdiensten binnen 24 uur oproepbaar;
 - 5.3. Opdrachtnemer draagt zorg voor vervanging van haar diensten in geval van ziekte, afwezigheid en vakantie.

Artikel 5. Contractsduur, opzegging en uitvoeringstermijn

1. Als de tussen partijen gesloten overeenkomst betrekking heeft op het meer dan eenmaal leveren van dezelfde prestatie, wordt deze geacht te zijn aangegaan voor onbepaalde tijd tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen.
2. Beide partijen kunnen te allen tijde de overeenkomst voor onbepaalde tijd schriftelijk opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste 2 maanden, tenzij anders schriftelijk is overeengekomen. Indien de duur van de opdracht/overeenkomst bepaald is op een jaar of langer, dienen partijen een opzegtermijn van tenminste 2 maanden in acht te nemen, tenzij een andere opzegtermijn is overeengekomen. Tussentijdse opzegging van een overeenkomst voor bepaalde tijd is uitsluitend mogelijk indien dat schriftelijk tussen partijen is overeengekomen. Opzegging dient te geschieden bij aangetekende brief, tenzij anders is overeengekomen.
3. Indien binnen de looptijd van de overeenkomst voor de voltooiing van bepaalde door opdrachtnemer uit te voeren werkzaamheden een termijn is overeengekomen, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van een overeengekomen uitvoeringstermijn dient opdrachtgever opdrachtnemer altijd eerst schriftelijk in gebreke te stellen, bij gebreke waarvan opdrachtnemer niet in verzuim kan geraken.

Artikel 6. Wijziging van de overeenkomst

1. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering van de werkzaamheden van opdrachtnemer noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen de overeenkomst tijdig en in overleg dienovereenkomstig aanpassen;
2. Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed, hetgeen nimmer tot een toerekenbare tekortkoming van opdrachtnemer jegens opdrachtgever en nimmer tot aansprakelijkheid van opdrachtnemer jegens opdrachtgever zal leiden. Opdrachtnemer en opdrachtgever zullen elkaar zo spoedig mogelijk van de beoogde wijziging of aanvulling op de overeenkomst op de hoogte stellen;
3. Indien wijziging of aanvulling van de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties heeft, zal opdrachtnemer de opdrachtgever hierover tevoren inlichten;
4. Indien een vast honorarium of een vaste prijs is overeengekomen zal opdrachtnemer daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dit honorarium of prijs tot gevolg heeft;

Artikel 7. Geheimhouding

1. Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding jegens derden van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen en waarvan zij weten of redelijkerwijs hadden kunnen vermoeden dat bekendmaking schadelijk is of kan zijn voor de wederpartij. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is mede gedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie;
2. Aan de opdracht zal door opdrachtnemer niet zonder toestemming van de opdrachtgever extern gerefereerd worden.

Artikel 8. Intellectuele eigendom en eigendomsvoorbehoud

1. Voor zover Auteurs-, merk-, modellen-, handelsnaam-, of andere rechten van intellectuele eigendom berusten op de door opdrachtnemer ter uitvoering van de overeenkomst geleverde diensten, is en blijft opdrachtnemer houder respectievelijk eigenaresse van deze rechten. De opdrachtgever mag de stoffelijke dragers van deze rechten uitsluitend gebruiken voor het doel waartoe deze aan de opdrachtgever verstrekt zijn, deze niet vermenigvuldigen, openbaar maken en verspreiden en auteurs-, merk-, model-, handelsnaam-, en andere aanduidingen niet wijzigen of verwijderen zonder schriftelijke toestemming van opdrachtnemer;
2. Opdrachtnemer behoudt het recht om de bij de uitvoering van de werkzaamheden opgedane kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht;

3. Alle door opdrachtnemer aan opdrachtgever geleverde zaken blijven eigendom van opdrachtnemer totdat opdrachtgever zijn verplichtingen uit de overeenkomst alsmede alle vorderingen van opdrachtnemer wegens niet nakoming door opdrachtgever, volledig heeft voldaan. Het is opdrachtgever niet toegestaan om zaken, waarop het eigendomsvoorbehoud van opdrachtnemer rust, te vervreemden, te verhuren, te verpanden of onder welke benaming dan ook aan derden af te staan of over te dragen;

Artikel 9. Betaling

1. Betaling dient tenzij schriftelijk anders overeengekomen te geschieden binnen 21 dagen na factuurdatum, op een door opdrachtnemer aan te geven wijze en in de valuta waarin is gefactureerd. Betaling zal plaatsvinden zonder dat opdrachtgever gerechtigd is tot aftrek, verrekening, compensatie of opschorting, uit welke hoofde en op welke grond dan ook;
2. Indien de opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet uiterlijk op de vervaldag heeft betaald, zal de vordering opeisbaar zijn en verkeert opdrachtgever na schriftelijke ingebrekestelling van opdrachtnemer in verzuim. In geval van betalingsverzuim door de opdrachtgever is opdrachtnemer gerechtigd alle ten behoeve van de opdrachtgever te verrichten werkzaamheden met onmiddellijke ingang te staken of op te schorten en de overeenkomst te ontbinden, zonder dat zij daarvoor op enige wijze jegens de opdrachtgever schadeplichtig zal worden.
3. Ingeval van betalingsverzuim is de opdrachtgever voorts een verdragingsrente verschuldigd over de openstaande vorderingen gelijk aan de wettelijke rente ex art 6: 119a B.W. of, indien deze niet van toepassing is, ex 6:119 B.W.;
4. In geval van liquidatie of bedrijfsbeëindiging, faillissement of voorlopige en definitieve surseance van betaling of toepassing van de WSNP van de opdrachtgever zullen de vorderingen van opdrachtnemer op opdrachtgever en de verplichtingen van de opdrachtgever jegens opdrachtnemer onmiddellijk opeisbaar zijn;
5. Door de opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds ter afdoening in de eerste plaats van alle verschuldigde rente en kosten, in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst open staan;
6. Opdrachtnemer kan voor aanvang van haar werkzaamheden betaling (of daarmee gelijk te stellen zekerheid, zoals een bankgarantie) van opdrachtgever vorderen;
7. Bij uitvoering van persoonlijke ondersteuning in opdracht van het UWV, volgens het actuele jobcoachprotocol zoals deze vermeld staat op de officiële website van het UWV, volgt de opdrachtnemer de procedure van de UWV met betrekking tot de declaraties van jobcoaches;
8. Alle vorderingen van opdrachtnemer op de opdrachtgever zijn onmiddellijk en zonder schriftelijke ingebrekestelling opeisbaar in de volgende gevallen:
 - indien na het sluiten van de overeenkomst aan opdrachtnemer ter kennis gekomen omstandigheden opdrachtnemer goede grond geven te vrezen dat de opdrachtgever niet aan zijn verplichtingen uit de overeenkomst zal voldoen;
 - 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.
 - Indien opdrachtnemer in gebreke blijft met de tijdige voldoening van meerdere facturen van opdrachtnemer.

In de genoemde gevallen is opdrachtnemer bevoegd de verdere uitvoering van de overeenkomst op te schorten, dan wel tot buitengerechtelijke ontbinding van de overeenkomst over te gaan, één en ander onverminderd het recht van opdrachtnemer schadevergoeding van opdrachtgever te vorderen.

Artikel 10. Incassokosten

Indien de opdrachtgever zijn verplichtingen jegens opdrachtnemer niet of niet tijdig nakomt, dan komen alle buitengerechtelijke (incasso) kosten, waaronder de kosten gemaakt voor het opstellen en verzenden van aanmaningen, het voeren van schikkingonderhandelingen en andere handelingen ter voorbereiding van een mogelijke gerechtelijke procedure, alsmede alle gerechtelijke kosten voor rekening van de opdrachtgever. De buitengerechtelijke incassokosten worden berekend op basis van het Rapport BGK-Integraal 2013.

Artikel 11. Aansprakelijkheid

1. Opdrachtnemer aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid, hoe dan ook, voor schade ontstaan door of in verband met door haar verrichte diensten, tenzij de opdrachtgever aantoont dat de schade is veroorzaakt door opzet of grove schuld van opdrachtnemer;
2. De aansprakelijkheid van opdrachtnemer is beperkt tot de factuurwaarde van de opdracht, althans dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft;
3. In afwijking van hetgeen in lid 2 van dit artikel is bepaald wordt bij een opdracht met een langere looptijd dan zes maanden, de aansprakelijkheid verder beperkt tot het over de laatste zes maanden verschuldigde factuurbedrag;
4. Indien door of in verband met het verrichten van diensten door opdrachtnemer of anderszins schade aan personen of zaken wordt toegebracht, waarvoor opdrachtnemer aansprakelijk is, zal die aansprakelijkheid zijn beperkt tot het bedrag van de uitkering uit hoofde van de door opdrachtnemer afgesloten aansprakelijkheidsverzekering, met in begrip van het eigen risico dat opdrachtnemer in verband met die verzekering draagt;
5. Elke aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor bedrijfsschade of bedrijfsstagnatie bij opdrachtgever of andere indirecte schades of gevolgschades van welke aard dan ook, zoals schade door dataverlies en gederfde winst, is nadrukkelijk uitgesloten. Opdrachtnemer zal jegens opdrachtgever niet aansprakelijk zijn

voor de geldelijke gevolgen van loonsancties welke door het UWV aan opdrachtgever worden opgelegd indien niet aan re-integratieverplichtingen is voldaan, tenzij de opgelegde loonsanctie het gevolg is van opzet of grove nalatigheid van opdrachtnemer;

6. De aansprakelijkheid van opdrachtnemer wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst kan slechts ontstaan indien opdrachtgever opdrachtnemer onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor zuivering van de tekortkoming wordt geboden en opdrachtnemer ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van haar verplichtingen uit de overeenkomst tekort blijft schieten. De ingebrekestelling van opdrachtgever dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten.

Artikel 12. Annulering/ beëindiging van een cursus, training, begeleidings-of coachingstraject

Deze regeling heeft uitsluitend betrekking op overeengekomen cursussen, trainingen en begeleidings- of coachingstrajecten.

1. Opdrachtnemer heeft het recht om zonder opgave van reden een cursus, training, begeleidings-of coachingstraject te annuleren of deelname van een opdrachtgever te weigeren dan wel de door de opdrachtgever aangewezen coachee te weigeren, in welke gevallen de opdrachtgever recht heeft op terugbetaling van het volledige door deze aan opdrachtnemer betaalde bedrag;
2. De opdrachtgever voor een cursus, training, begeleidings-of coachingstraject heeft het recht deelname aan of de opdracht voor een cursus, training, begeleidings-of coachingstraject te annuleren per aangetekend verzonden brief;
3. Annulering door de opdrachtgever van de opdracht kan tot 4 weken voor aanvang van de cursus, training, begeleidings-of coachingstraject kosteloos geschieden. Bij niet- annulering is de opdrachtgever verplicht het totaalbedrag van de cursus, training, begeleidings-of coachingstraject te voldoen.
4. Bij annulering binnen 4 weken tot en met 1 week voor aanvang van de cursus, training, begeleidings-of coachingstraject is opdrachtnemer gerechtigd om 50% van het totaalverschuldigde bedrag bij opdrachtgever in rekening te brengen en bij annulering binnen een week het volledige bedrag.
5. Ingeval de opdrachtgever dan wel de door de opdrachtgever aangewezen coachee na aanvang van de cursus, training, begeleidings-of coachingstraject de deelname tussentijds beëindigt of daaraan anderszins niet deelneemt, heeft de opdrachtgever geen recht op enige terugbetaling, tenzij de bijzondere omstandigheden van het geval, naar het oordeel van opdrachtnemer, anders rechtvaardigen.
6. Een individueel begeleidings- of coachingsgesprek kan tot 48 uur voor aanvang van het gesprek kosteloos worden afgezegd c.q. verplaatst. Bij afzegging c.q. verplaatsing binnen 48 uur is opdrachtnemer gerechtigd om het volledige tarief dat is afgesproken voor het gesprek in rekening te brengen met een minimum van EUR 90,00. Indien de opdrachtgever dan wel de aangewezen coachee niet op het geplande gesprek verschijnt, worden dezelfde tarieven gehanteerd.
7. Als opdrachtgever en/of coachee wezenlijk tekort schiet in de nakoming van haar verplichtingen en na ingebrekestelling, haar verplichtingen uit de overeenkomst niet alsnog nakomt, is opdrachtnemer bevoegd de werkzaamheden te beëindigen zonder dat opdrachtnemer de tekort komende partij enige vergoeding verschuldigd is en onverminderd het recht van opdrachtnemer om schadevergoeding en nakoming van de betalingsverplichting van opdrachtgever te vorderen.

Artikel 13. Persoonsgegevens

1. Door het aangaan van een overeenkomst met opdrachtnemer wordt aan opdrachtnemer toestemming verleend voor automatische verwerking en bewerking van de uit de overeenkomst verkregen persoonsgegevens. Deze persoonsgegevens zal opdrachtnemer uitsluitend gebruiken voor haar eigen activiteiten.

Artikel 14. Geschillenbeslechting

1. Op iedere offerte en overeenkomst tussen opdrachtnemer en de opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing;
2. Geschillen voortvloeiende uit overeenkomsten waarop deze voorwaarden van toepassing zijn en die niet behoren tot de competentie van de Rechtbank, sector kanton, zullen worden voorgelegd aan Rechtbank van het arrondissement waarbinnen opdrachtnemer gevestigd is.