

ALGEMENE VOORWAARDEN voor dienstverlening **Aaltje Vincent & Company**
Geldend met ingang van 22 oktober 2012 – update d.d. 1 oktober 2018

1. Algemeen

1.1 In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

Ondernemer: Aaltje Vincent & Company, die deze voorwaarden hanteert. **Dienstverlening:** consultancy, groepsgewijze training en individuele coaching en het ontwikkelen en beschikbaar stellen (ook langs elektronische weg) van leermiddelen en boeken op het gebied van loopbaanbegeleiding, outplacement, jobmarketing en de inzet van social media op de arbeidsmarkt. **Opdrachtgever:** de contractuele wederpartij (zijnde een organisatie of een particulier) van de Ondernemer. **Deelnemer:** de persoon, zijnde een particulier of een werknemer/cliënt van Opdrachtgever, die aan de groepsgewijs en/of individueel aangeboden dienstverlening deelneemt.

1.2 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen van de Ondernemer, op alle overeenkomsten die de Ondernemer sluit en op alle overeenkomsten en dienstverlening die hiervan het gevolg kunnen zijn.

1.3 De Ondernemer wijst de toepasselijkheid van eventuele algemene voorwaarden van Opdrachtgever uitdrukkelijk van de hand.

2. Aanbieding en totstandkoming overeenkomst

2.1 Alle aanbiedingen van de Ondernemer zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

2.2 Een overeenkomst komt tot stand doordat Opdrachtgever zich schriftelijk of per e-mail akkoord verklaart met de offerte van de Ondernemer.

2.3 Als Opdrachtgever aan de Ondernemer mondeling, schriftelijk en/of per e-mailgegevens verstrekt, mag de Ondernemer uitgaan van de juistheid en volledigheid hiervan en zal hij de aanbidding hierop baseren.

3. Prijs

3.1 De Ondernemer is gerechtigd de overeengekomen prijs tussentijds te verhogen, indien en voor zover zich onvoorziene kostprijsverhogende omstandigheden (zoals uit hoofde van belastingen of licenties) voordoen na het afsluiten van de overeenkomst, dan wel na het verzenden van de aanbidding. De Ondernemer brengt de Opdrachtgever hiervan schriftelijk of per e-mail op de hoogte.

3.2 Prijzen zijn exclusief BTW, tenzij in de offerte anders is aangegeven.

4. Adviezen

Opdrachtgever kan geen rechten ontlenen aan adviezen van de Ondernemer die geen betrekking hebben op de verstrekte opdracht.

5. Geheimhouding en bescherming persoonsgegevens

5.1 Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijk informatie die zij in het kader van aanbiedingen en/of overeenkomsten van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Zij nemen in dit kader alle voorzorgsmaatregelen ter bescherming van elkaars belangen.

5.2 Tenzij anders is overeengekomen, zijn Opdrachtgever en Opdrachtnemer gerechtigd om, onder andere via social media, bekendheid te geven aan hun positieve ervaringen met betrekking tot de uitgevoerde dienstverlening in de organisatie van Opdrachtgever, met dien verstande dat Deelnemers niet herkenbaar worden aangeduid tenzij deze daar hun toestemming voor hebben gegeven.

5.3 De Ondernemer behandelt informatie van en over de Deelnemer vertrouwelijk. Alleen indien en voor zover de Deelnemer toestemming geeft, rapporteert de Ondernemer hierover aan Opdrachtgever. Hiervan kan slechts bij schriftelijke overeenkomst tussen alle betrokken partijen vóór aanvang van de dienstverlening worden afgeweken.

5.4 De Deelnemer is verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die hij in het kader van zijn deelname aan de dienstverlening van en over de andere Deelnemers krijgt.

5.5 Opdrachtgever en Ondernemer verwerken persoonsgegevens in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving en nemen hun informatie- en communicatieverplichtingen ten opzichte van de Deelnemer in acht. Zij verstrekken elkaar

Algemene Voorwaarden 2018 - Aaltje Vincent & Company - 1/6

over en weer tijdig alle benodigde informatie om goede naleving van de geldende privacywet- en regelgeving bij uitvoering van de opdracht mogelijk te maken.

6. Intellectuele eigendom

- 6.1 De Ondernemer behoudt altijd alle rechten op door hem gemaakte presentaties, plannen, offertes, documenten, materialen, programma's, leermiddelen, afbeeldingen en/of de hierop betrekking hebbende informatie en 'knowhow', ook wanneer daarvoor kosten in rekening zijn gebracht of wanneer na de opdrachtverlening nog verbeteringen zijn aangebracht, al dan niet op aanvraag van Opdrachtgever.
- 6.2 De in het vorige lid genoemde zaken mogen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Ondernemer noch geheel noch gedeeltelijk worden gekopieerd, bewerkt, getoond en/of verspreid anders dan voor intern gebruik bij Opdrachtgever binnen het kader van de opdracht die de Ondernemer voor Opdrachtgever uitvoert en binnen het kader van de persoonlijke leerdoelen van de Deelnemer.
- 6.3 Opdrachtgever vrijwaart de Ondernemer voor aanspraken van derden in verband met intellectuele eigendomsrechten op door Opdrachtgever verstrekte materialen die bij de uitvoering van de opdracht worden gebruikt.

7. Uitvoering van de opdracht

- 7.1 De ondernemer verplicht zich om de overeengekomen dienstverlening naar beste inzicht en vermogen uit te voeren, overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap en de actuele stand van het vakgebied. De Ondernemer spant zich naar beste vermogen in om het resultaat dat met de overeenkomst wordt beoogd, te bereiken.
- 7.2 Indien en voor zover goede uitvoering van de overeenkomst is vereist, is de Ondernemer gerechtigd om de werkzaamheden al dan niet tijdelijk en/of gedeeltelijk door derden te laten verrichten. Hieronder is ook begrepen de waarneming bij calamiteiten waarmee de Ondernemer zijn dienstverlening aan Opdrachtgever waarborgt.
- 7.3 De Ondernemer leeft bij de uitvoering van zijn werkzaamheden de Gedragscode na van Noloc (Beroepsvereniging voor Loopbaanprofessionals, www.noloc.nl) en CMI (Career Management Institute, www.cmi.nl).

8. Overmacht en onuitvoerbaarheid van de opdracht

- 8.1 De Ondernemer heeft de bevoegdheid de uitvoering van de overeenkomst op te schorten indien hij daartoe tijdelijk verhinderd wordt door plotseling opkomende omstandigheden die buiten zijn schuld, risico- en invloedssfeer liggen, alsmede bij ziekte die hem de uitvoering van de benodigde werkzaamheden belet.
- 8.2 Indien de nakoming blijvend onmogelijk wordt, kan de overeenkomst worden ontbonden voor dat deel dat nog niet is nagekomen. Geen van beide partijen heeft in dat geval recht op vergoeding van de schade geleden door de ontbinding.
- 8.3 Omstandigheden die een overmachtsituatie voor de Ondernemer opleveren zijn in ieder geval: overheidsmaatregelen, extreme weersomstandigheden en extreme verkeerssituaties.

9. Wijzigingen in de opdracht

- 9.1 Indien de omvang van de dienstverlening na het sluiten van de overeenkomst om welke reden dan ook wijzigt, is de Ondernemer gerechtigd eventueel meerwerk bij Opdrachtgever in rekening te brengen.
- 9.2 Van meerwerk is ook sprake bij situaties waarin de door Opdrachtgever verstrekte informatie niet overeenstemt met de werkelijkheid.
- 9.3 Indien tijdens de uitvoering van de dienstverlening blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen in onderling overleg de inhoud van de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.

10. Betalingsvoorwaarden

- 10.1 Tenzij anders is overeengekomen, vindt betaling van de overeengekomen dienstverlening plaats binnen 30 dagen na factuurdatum. Facturering vindt plaats bij aanvang van de dienstverlening. Bezwaren tegen het bedrag van de factuur schorten de betalingsverplichting niet op. Indien de betaling niet binnen de overeengekomen termijn is geschied, treedt automatisch verzuim in.
- 10.2 Wanneer betaling niet binnen de overeengekomen termijn heeft plaatsgevonden, is Opdrachtgever schadevergoeding verschuldigd conform de regeling in art. 6:119 BW of art. 6:119a BW.

10.3 Bij niet-nakoming van zijn betalingsverplichtingen is Opdrachtgever aan de Ondernemer alle buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd. Indien de Ondernemer in een gerechtelijke procedure in het gelijk wordt gesteld, komen alle kosten die hij in verband met deze procedure heeft moeten maken voor rekening van Opdrachtgever.

11. Annulering

11.1 Opdrachtgever kan, met inachtneming van de volgende bepalingen, de overeengekomen dienstverlening schriftelijk of via e-mail annuleren.

11.2 Annulering door Opdrachtgever van de overeengekomen dienstverlening is tot vier weken voor de datum van aanvang of uitvoering kosteloos.

11.3 Bij annulering minder dan vier weken maar meer dan twee weken voor de overeengekomen datum van aanvang of uitvoering is Opdrachtgever 50% van de opdrachtsom verschuldigd.

11.4 Bij annulering minder dan twee weken voor de overeengekomen datum van aanvang of uitvoering is Opdrachtgever de gehele opdrachtsom verschuldigd.

12. Ontbinding

12.1 Indien Opdrachtgever niet, niet behoorlijk of niet tijdig aan enige verplichting uit de met de Ondernemer gesloten overeenkomst voldoet, alsmede in geval van faillissement, surseance van betaling of ondercuratelestelling van Opdrachtgever of stillegging of liquidatie van diens bedrijf, is de Ondernemer gerechtigd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, danwel de (verdere) uitvoering van de overeenkomst op te schorten. De Ondernemer is in die gevallen voorts gerechtigd onmiddellijk voldoening van het hem toekomende te vorderen.

12.2 Een en ander laat onverlet de overige aan de Ondernemer toekomende rechten, waaronder begrepen het recht op vergoeding van de door de ontbinding geleden schade. De Ondernemer is in geval van een ontbinding als genoemd in het eerste lid nimmer gehouden tot enige vergoeding van schade aan Opdrachtgever.

12.3 Indien de Opdrachtgever ook na ingebrekestelling een behoorlijke nakoming door de Ondernemer onmogelijk maakt en/of verhindert, heeft de Ondernemer het recht de overeenkomst te ontbinden.

12.4 Ook bij ontbinding met wederzijds goedvinden behoudt de Ondernemer het recht op vergoeding van de door deze ontbinding geleden schade.

13. Klachten

13.1 Op klachten is de Klachtenregeling van de Ondernemer van toepassing, die als bijlage deel uitmaakt van deze Algemene Voorwaarden.

13.2 Opdrachtgever en/of Deelnemer dient een klacht schriftelijk en zo spoedig mogelijk in, uiterlijk binnen acht dagen na het handelen of nalaten dat aanleiding is voor de klacht ofwel binnen acht dagen nadat redelijkerwijs kon worden geconstateerd dat het handelen of nalaten aanleiding is voor een klacht. Een klacht over een eenmalige of zeer kortdurende dienst moet binnen zes maanden na de uitvoering zijn ingediend; uit oogpunt van privacybescherming (AVG) wordt cliëntinformatie na 6 maanden gewist en is behandeling niet meer mogelijk. Is aan deze voorwaarden voldaan, dan is voor de particuliere opdrachtgever art. 10.2 van deze algemene voorwaarden niet van toepassing.

13.3 Als de indiener zich niet kan verenigen met de conclusie en afhandeling van de klacht, zal hij de klacht indienen bij de Raad voor Klachtenbehandeling van Noloc. De Ondernemer onderwerpt zich aan het oordeel van de Raad.

13.4 Vorderingen en verweren, gegrond op de stelling dat de Ondernemer op enigerlei wijze tekort zou zijn geschoten, verjaren door verloop van zes maanden na het beëindigen van de opdracht waarop zij betrekking hebben. Voor de particuliere opdrachtgever is de verjaringstermijn twaalf maanden.

14. Aansprakelijkheid

- 14.1 De Ondernemer is slechts aansprakelijk voor schade geleden door Opdrachtgever die rechtstreeks en uitsluitend gevolg is van een aan de Ondernemer toe te rekenen tekortkoming; voor vergoeding komt alleen in aanmerking die schade waartegen de Ondernemer verzekerd is, dan wel redelijkerwijs, gezien de in de branche geldende gebruiken, verzekerd behoort te zijn. De te vergoeden schade is beperkt tot het geldbedrag dat de verzekeraar in het betreffende geval zal uitkeren. Voorts moeten de volgende beperkingen in acht worden genomen.
- 14.1a Niet voor vergoeding in aanmerking komt bedrijfsschade, derving van inkomsten en dergelijke, door welke oorzaak ook ontstaan.
- 14.1b De aansprakelijkheid van de Ondernemer is te allen tijde beperkt tot een bedrag van ten hoogste tweemaal de overeengekomen opdrachtsom.
- 14.1c Voor schade veroorzaakt door opzet of grove schuld van derden is de Ondernemer nimmer aansprakelijk.
- 14.1d De door de Ondernemer te vergoeden schade wordt gematigd, indien de door Opdrachtgever te betalen prijs voor de overeengekomen dienstverlening gering is in verhouding tot de omvang van de door Opdrachtgever geleden schade.
- 14.2 De uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid als in dit artikel vermeld, zijn eveneens van toepassing op anderen van wiens hulp de Ondernemer gebruik maakt bij de uitvoering van werkzaamheden.

15. Toepasselijk recht en forumkeuze

Nederlands recht is van toepassing. Tenzij de kantonrechter bevoegd is, is alleen de burgerlijke rechter die bevoegd is in de vestigingsplaats van de Ondernemer, bevoegd kennis te nemen van geschillen.

KLACHTENREGELING

Behorend bij de **ALGEMENE VOORWAARDEN** voor dienstverlening van Aaltje Vincent & Company

1. Algemeen

Deze klachtenregeling maakt als bijlage deel uit van de algemene voorwaarden die Aaltje Vincent & Company (hierna te noemen: Ondernemer) in de relatie met Opdrachtgevers en Deelnemers hanteert. Deze regeling is van toepassing wanneer Opdrachtgever/Deelnemer (hierna te noemen: indiener) een klacht heeft over de dienstverlening van Ondernemer.

2. Definitie

Onderwerp van een klacht kan zijn een gedraging of handeling door Ondernemer of een door Ondernemer ingeschakelde derde jegens indiener, dan wel het nalaten of weigeren daarvan. De indiener kan een klacht voorleggen indien hij/zij van mening is dat de gedraging of handeling, dan wel het nalaten of weigeren daarvan, jegens hem/haar onbehoorlijk is en/of hem/haar in gerechtvaardigde belangen treft.

3. Indiening van de klacht

- 3.1 De klacht wordt schriftelijk ingediend binnen acht dagen nadat de gedraging of handeling, dan wel het nalaten of weigeren daarvan heeft plaatsgevonden, ofwel binnen acht dagen nadat redelijkerwijs kon worden geconstateerd dat het gebeurde aanleiding is voor een klacht. Een klacht over een eenmalige of zeer kortdurende dienst moet binnen zes maanden na de uitvoering zijn ingediend; uit oogpunt van privacybescherming (AVG) wordt cliëntinformatie na 6 maanden gewist en is behandeling niet meer mogelijk. Overschrijding van de termijn kan niet-ontvankelijkheid tot gevolg hebben.
- 3.2 De indiener omschrijft in zijn klacht om welk feit het gaat en op welke wijze hij/zij meent onbehoorlijk te zijn behandeld en/of in zijn/haar belang te zijn geschaad.
- 3.3 De schriftelijke klacht wordt vertrouwelijk gericht aan het postadres van Ondernemer.

4. Klachtbehandeling in eerste aanleg

- 4.1 Behandeling van de klacht vindt in eerste aanleg plaats door Ondernemer.
- 4.2 De indiener ontvangt binnen twee weken een schriftelijke ontvangstbevestiging. Daarin worden de door de indiener omschreven feiten geresumeerd en wordt aangegeven op welke wijze Ondernemer de klacht zal onderzoeken.
- 4.3 Ondernemer handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst. Doen zich omstandigheden voor die behandeling van de klacht binnen deze termijn onmogelijk maken, dan wordt de indiener hierover zo spoedig mogelijk geïnformeerd en wordt een andere, redelijke termijn voor afhandeling aangegeven.

5. Onderzoek van de klacht

- 5.1 Na kennisneming van de klacht stelt Ondernemer een onderzoek in. Desgevraagd zal de indiener nadere toelichting geven op zijn/haar klacht.
- 5.2 Ondernemer is bevoegd om alle informatie in te winnen die nodig lijkt te zijn voor de oordeelsvorming. Zo nodig kunnen getuigen en/of onafhankelijke deskundigen worden geraadpleegd.
- 5.3 Het onderzoek van de klacht richt zich op de vraag of de omstreden handeling of gedraging, danwel het nalaten of weigeren daarvan:
 - a. in strijd is met de bepalingen uit de overeenkomst tot dienstverlening;
 - b. zorgvuldig en met inachtneming van de daarvoor gebruikelijke procedures tot stand is gekomen;
 - c. in overeenstemming is met de eisen van behoorlijk en professioneel gedrag alsmede met de normen die voortvloeien uit de beginselen van redelijkheid en billijkheid.

6. Oordeel

- 6.1 Als Ondernemer de klacht terecht acht, wordt dit schriftelijk en gemotiveerd aan indiener meegedeeld. Indien van toepassing doet Ondernemer aan indiener een voorstel voor herstel of compensatie, met inachtneming van wat inzake overmacht en aansprakelijkheid in de Algemene Voorwaarden is opgenomen.
- 6.2 Als Ondernemer de klacht niet terecht acht, wordt dit schriftelijk en gemotiveerd aan de indiener meegedeeld. Indien de indiener dit wenst, kan de overeenkomst tot dienstverlening conform de Algemene Voorwaarden van Ondernemer met wederzijds goedvinden beëindigd worden.

7. Klachtbehandeling in tweede aanleg

- 7.1 Als indiener zich niet kan verenigen met de conclusie en afhandeling van de klacht, zal hij/zij de klacht indienen bij de Raad voor Klachtenbehandeling van Noloc, beroepsvereniging voor loopbaanprofessionals (www.noloc.nl). Ondernemer onderwerpt zich aan het oordeel dat de Raad uitspreekt.
- 7.2 Voor de particuliere indiener is eveneens de in art. 6:236 sub n BW aangeduide regeling van toepassing.