



Algemene Voorwaarden
Esther | Zakelijk |

Dinsdag 1 september 2019

Artikel 1 Definities

1. In deze algemene voorwaarden worden de volgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.

Opdrachtnemer: Esther

Opdrachtgever: Een persoon of organisatie die een opdracht verleent opdrachtnemer

Opdracht: de in onderling overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer te bepalen werkzaamheden die door de opdrachtnemer verricht dienen te worden en de voorwaarden waaronder dit dient te geschieden.

Opdrachtstarief: het tarief dat opdrachtnemer aan de opdrachtgever in rekening brengt per opdracht zoals overeengekomen in de opdracht en deze Algemene Voorwaarden.

Artikel 2 Algemeen

1. De algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, werkzaamheden, opdrachten en overeenkomsten tussen opdrachtnemer en opdrachtgevers, respectievelijk hun rechtsopvolgers. Standaardvoorwaarden van de opdrachtgever gelden uitsluitend wanneer deze door opdrachtnemer zijn aanvaard, met schriftelijke bevestiging.

2. De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle opdrachten met opdrachtnemer, voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken.

3. Indien een of meerdere van de bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden blijven de overige bepalingen volledig van toepassing. Opdrachtnemer en opdrachtgever zullen als dan in overleg treden om nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij indien en voor zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht worden genomen.

Artikel 3 Offertes en totstandkoming opdracht

1. Offertes zijn gebaseerd op de informatie door de opdrachtgever verstrekt. De opdrachtgever staat ervoor in dat hij naar beste weten alle essentiële informatie voor opzet, uitvoering en afronding van de opdracht heeft verstrekt.

2. De gemaakte offertes zijn vrijblijvend en zijn geldig gedurende 90 dagen, tenzij anders aangegeven. Opdrachtnemer is slechts aan de offertes gebonden indien de aanvaarding hiervan door de wederpartij schriftelijk binnen 90 dagen worden bevestigd, tenzij anders aangegeven.

3. De prijzen in de genoemde offertes zijn in Euro, exclusief BTW en telkens voor ten hoogste één contractperiode geldig

4. Een samengestelde prijsopgave verplicht opdrachtnemer niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.

5. Offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.

6. De opdracht komt tot stand doorschriftelijke aanvaarding door opdrachtgever van de overeenkomst tot opdracht.



Oprachtnemer is bevoegd haar activiteiten uit hoofde van de opdracht op te schorten tot zij een kopie van de door de opdracht voor akkoord ondertekende overeenkomst tot opdracht retour heeft ontvangen.

7. Oprachtnemer is steeds gerechtigd opdrachtgever te vragen zekerheid te stellen voor het nakomen van diens verplichtingen uit hoofde van de opdracht. Zo nodig is opdrachtnemer gerechtigd de aanvang van of (verdere) uitvoering van de opdracht op te schorten tot de gevraagde zekerheid is gesteld.

8. Indien de aanvaarding door opdrachtgever afwijkt van het aanbod van opdrachtnemer komt de opdracht niet tot stand, tenzij opdrachtnemer deze afwijking schriftelijk aanvaardt.

Artikel 4 Uitvoering van de opdracht en het betrekken van derden daarbij

1. Oprachtnemer voert de werkzaamheden binnen de opdracht uit naar beste inzicht, deskundigheid en vermogen.

2. Voor zover een goede uitvoering van de opdracht dit vereist, heeft opdrachtnemer het recht (delen van) het werk door derden te laten uitvoeren en waarborgt de kwaliteit hiervan. Opdrachtnemer zal dit in overleg met de opdrachtgever doen.

3. De opdrachtnemer aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de werkzaamheden, die door derden worden verricht voor zover deze zelf een overeenkomst met opdrachtgever is aangegaan.

4. Indien de opdracht in fasen wordt uitgevoerd kan opdrachtnemer de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten tot dat de opdrachtgever de resultaten van de voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

5. Indien door opdrachtnemer of door opdrachtnemer ingeschakelde derden in het kader van de opdracht werkzaamheden worden verricht op de locatie van opdrachtgever of een door opdrachtgever aangewezen locatie, draagt opdrachtgever kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten.

Artikel 5 Wijziging van de opdracht, meerwerk en annuleren van de opdracht

1. De opdrachtgever aanvaardt dat de tijdsplanning van de opdracht kan worden beïnvloed, indien partijen tussentijds besluiten tot wijziging van aanpak, werkwijze of omvang van de opdracht en de daaruit voortkomende werkzaamheden. Indien door toedoen van opdrachtgever tussentijds wijzigingen ontstaan in de opdrachttuitvoering, zal de opdrachtnemer in overleg met de opdrachtgever de noodzakelijke aanpassingen aanbrengen. Indien dit leidt tot meerwerk, zal dit als een aanvullende opdracht aan de opdrachtgever in rekening worden gebracht. De opdrachtnemer is gerechtigd om de extra kosten voor wijziging van de opdracht aan de opdrachtgever in rekening te brengen.

2. In afwijking van lid 1 zal opdrachtnemer geen meerkosten in rekening kunnen brengen indien de wijziging of aanvulling van de opdracht het gevolg is van omstandigheden die aan opdrachtnemer kunnen worden toegerekend.

3. Annulering van afspraken dient uiterlijk 24 uur voor het afgesproken tijdstip plaats te vinden.

4. Indien annulering niet of te laat geschiedt, is opdrachtnemer gerechtigd de desbetreffende dienst(en) in rekening te brengen, onverkort haar recht op betaling van alle in deze door haar gemaakte kosten.



5. Bij annulering van een opdracht worden tot 4 weken voor de overeengekomen start van de opdracht geen kosten in rekening gebracht. Bij annulering van een opdracht binnen 4 weken voor de overeengekomen startdatum worden alle feitelijke gemaakte kosten voortkomend uit de activiteiten benoemd in de opdrachtbevestiging in rekening gebracht.

Artikel 6 Contractsduur; uitvoeringstermijn

1. De opdracht tussen opdrachtnemer en een opdrachtgever wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de aard van de opdracht anders voortvloeit of partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.

2. Is binnen de looptijd van de opdracht voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden een termijn overeengekomen, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van de uitvoeringstermijn dient de opdrachtgever opdrachtnemer dus schriftelijk in gebreke te stellen.

Artikel 7 Betalingsvoorwaarden

1. Betaling dient te geschieden binnen twee weken na de factuurdatum, tenzij door de opdrachtgever en opdrachtnemer anders is overeengekomen. Bezwaren tegen de hoogte van de declaraties schorten de betalingsverplichting niet op.

2. Na de vervaldatum is de opdrachtgever in gebreke en heeft opdrachtnemer het recht de wettelijke rente te berekenen. De rente over het opeisbaar bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat opdrachtgever in gebreke is tot het moment van voldoening van het volledige bedrag, waarbij een gedeelte van de maand wordt beschouwd als de gehele maand. De kosten van een herinnering, aanmaning en sommatie wegens het verzuim van de opdrachtgever bedragen elke keer € 100,00 die ten laste van opdrachtgever komen. Deze kosten betreffen de dekking van de administratieve gevolgen van opdrachtnemer.

3. Indien de betaling langer dan 1 maand achterwege blijft, kan de opdrachtnemer de uitvoering van de opdracht opschorten totdat betaling is geschied.

4. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de opdrachtgever zijn de vorderingen van opdrachtnemer op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.

5. Opdrachtnemer heeft het recht de door opdrachtgever gedane betalingen te laten strekken in de eerste plaats in mindering van de kosten, vervolgens in mindering van de opengevallen rente en tenslotte in mindering van de hoofdsom en de lopende rente. Opdrachtnemer kan, zonder daardoor in verzuim te komen, een aanbod tot betaling weigeren, indien de opdrachtgever een andere volgorde voor de toerekening aanwijst. Opdrachtnemer kan volledige aflossing van de hoofdsom weigeren, indien daarbij niet eveneens de opengevallen en lopende rente alsmede de kosten worden voldaan.

6. Bij het niet nakomen van de verplichtingen door de opdrachtgever, komen alle ter invordering gemaakte kosten ten laste van de opdrachtgever, zowel de gerechtelijke als de buitenrechtelijke.

Artikel 8 Klachtenreglement

1. Een klacht dient schriftelijk en zo spoedig mogelijk te worden gemeld, uiterlijk binnen 8 dagen na het handelen of nalaten dat aanleiding is voor de klacht ofwel binnen 8 dagen nadat redelijkerwijs kon worden geconstateerd dat het handelen of nalaten aanleiding is voor een klacht. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat opdrachtnemer in staat is adequaat te reageren. Binnen 2 werkdagen na ontvangst



bevestigt de opdrachtnemer de klacht minimaal schriftelijk.

2. Indien een klacht gegrond is, verricht de opdrachtnemer de werkzaamheden alsnog zoals overeengekomen, tenzij dit reeds voor de opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de opdrachtgever schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.

3. Indien er sprake is van loopbaanbegeleiding en/of outplacement kan de indiener die zich niet kan verenigen met de conclusie en afhandeling van de klacht, de klacht indienen bij de Raad voor Klachtenbehandeling van de beroepsvereniging Noloc. De indiener onderwerpt zich aan het oordeel van de Raad. (www.noloc.nl)

4. Indien er sprake is van individuele coaching (anders dan loopbaancoaching) of teamcoaching, training of groeps-/procesbegeleiding kan de indiener die zich niet kan verenigen met de conclusie en afhandeling van de klacht, de klacht indienen bij het tuchtcollege van de STIR (www.stir.nu). De indiener onderwerpt zich aan het oordeel van het tuchtcollege.

Artikel 9 Opzegging

1. Een opdracht aangegaan voor bepaalde tijd eindigt van rechtswege door het verstrijken van de in de opdracht vastgestelde duur.

2. Tenzij anders overeengekomen, kan een opdracht voor bepaalde tijd niet tussentijds worden opgezegd.

3. Als één der partijen wezenlijk tekort schiet in de nakoming van haar verplichtingen en na hier uitdrukkelijk door de andere partij op gewezen te zijn, deze verplichting niet binnen een redelijke termijn alsnog nakomt, is de andere partij bevoegd de overeenkomst te beëindigen zonder dat de beëindigende partij de tekort komende partij enige vergoeding verschuldigd is. De tot de beëindiging wel geleverde prestaties worden op de overeengekomen wijze betaald.

4. Voortijdige beëindiging dient gemotiveerd en schriftelijk bevestigd te worden. Bij voortijdige beëindiging door opdrachtgever, welke niet verwijtbaar is aan de opdrachtnemer, heeft opdrachtnemer recht op compensatie van het geoffreerde werk, zijnde 50% van het resterende bedrag van de totaalsom. De voorlopige resultaten van de tot dan toe verrichte werkzaamheden zullen onder voorbehoud ter beschikking worden gesteld aan opdrachtgever.

5. Bij voortijdige beëindiging door opdrachtgever zal opdrachtnemer desgevraagd en in overleg met opdrachtgever zorg dragen voor overdracht van nog te verrichten werkzaamheden aan derden.

6. Indien de overdracht van de werkzaamheden voor opdrachtnemer extra kosten met zich meebrengt, worden deze aan opdrachtgever in rekening gebracht.

Artikel 10 Opschorting en ontbinding

1. Opdrachtnemer is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de opdracht te ontbinden, indien:

- Opdrachtgever de verplichtingen uit de opdracht niet of niet volledig nakomt.
- Na het sluiten van de opdracht opdrachtnemer ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat

de opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen. In geval er goede grond bestaat te vrezen dat de opdrachtgever



slechts gedeeltelijk of niet behoorlijk zal nakomen, is de opschorting slechts toegelaten voor zover de tekortkoming haar rechtvaardigt.

▪ Opdrachtgever bij het sluiten van de opdracht verzocht is zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de opdracht en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is.

2. Voorts is opdrachtnemer bevoegd de opdracht te (doen) ontbinden indien zich omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat nakoming van de opdracht onmogelijk of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden geveerd dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de opdracht in redelijkheid niet mag worden verwacht.

3. Indien de opdracht wordt ontbonden zijn de vorderingen van opdrachtnemer op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien opdrachtnemer de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit de wet en opdracht.

4. Opdrachtnemer behoudt steeds het recht schadevergoeding te vorderen.

Artikel 11 Aansprakelijkheid en vrijwaringen

1. Voor elke door opdrachtnemer aanvaarde opdracht geldt dat sprake is van een inspanningverplichting. Opdrachtnemer kan nimmer aansprakelijk gesteld worden voor niet behaalde resultaten. Opdrachtnemer is uitsluitend aansprakelijk voor tekortkomingen in de uitvoering van de opdracht die het gevolg zijn van onzorgvuldigheid en ondeskundigheid bij het uitbrengen van adviezen en het uitvoeren van opdrachten.

2. Indien opdrachtnemer aansprakelijk is voor directe schade, dan is die aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het declaratiebedrag. Aansprakelijkheid is te allen tijde beperkt tot maximaal het bedrag van de door de assuradeur van opdrachtnemer in het voorkomende geval te verstrekken uitkering.

3. In afwijking van hetgeen onder 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 honorariumgedeelte.

4. In geen geval kan aanspraak worden gedaan op vergoeding van schade veroorzaakt door derving van inkomsten van opdrachtgever (op enigerlei wijze dan ook ontstaan) of op indirecte schade en gevolgschade.

5. Opdrachtgever kan beroep doen op een tekortkoming in de uitvoering van de opdracht indien deze binnen drie maanden na afronding van de opdracht door opdrachtgever schriftelijk is kenbaar gemaakt.

6. Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer voor aanspraken van derden met betrekking tot rechten van intellectuele eigendom op door de opdrachtgever verstrekte materialen of gegevens, die bij de uitvoering van de opdracht worden gebruikt.

7. Indien opdrachtgever aan opdrachtnemer informatiedragers, elektronische bestanden of software etc. verstrekt, garandeert deze dat de informatiedragers, elektronische bestanden of software vrij zijn van virussen en defecten.

Artikel 12 Garanties



1. De resultaten van toepassing en gebruik van de door opdrachtnemer verrichte audits, studies, adviezen en andere werkzaamheden zijn afhankelijk van velerlei factoren die buiten haar invloed vallen. Opdrachtnemer kan daarom, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen, geen garanties verstrekken met betrekking tot de door haar verstrekte adviezen en verrichte diensten.

Artikel 13 Overmacht

1. Partijen zijn niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien zij daartoe gehinderd worden als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor hun rekening komt.

2. 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 de verplichtingen na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van opdrachtnemer, ziekte en/of arbeidsongeschiktheid daaronder begrepen.

3. Opdrachtnemer heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat opdrachtnemer zijn verplichtingen had moeten nakomen.

4. Partijen kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de opdracht opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden is ieder van de partijen gerechtigd de opdracht te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.

5. Voor zover opdrachtnemer ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk zijn verplichtingen uit de opdracht is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is opdrachtnemer gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte apart te declareren. Opdrachtgever is gehouden deze declaratie te voldoen als ware het een afzonderlijke opdracht.

Artikel 14 Geheimhouding

1. Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun opdracht van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

2. Indien, op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, opdrachtnemer gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken, en opdrachtnemer zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is opdrachtnemer niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is de wederpartij niet gerechtigd tot ontbinding van de opdracht op grond van enige schade, hierdoor ontstaan.

Artikel 15 Intellectuele eigendom en auteursrechten

1. Onverminderd het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde behoudt opdrachtnemer zich de rechten en bevoegdheden voor die opdrachtnemer toekomen op grond van de Auteurswet.

2. Modellen, methodieken en instrumenten die ontwikkeld en/of toegepast worden door opdrachtnemer voor de uitvoering van de opdracht, zijn en blijven eigendom van opdrachtnemer.



Publicatie of andere vormen van openbaarmaking hiervan kan alleen na verkregen schriftelijke toestemming van opdrachtnemer.

3. Alle door opdrachtnemer verstrekte stukken, zoals rapporten, adviezen, opdrachten, ontwerpen, schetsen, tekeningen, software enz. ten behoeve van de opdrachtgever, zijn te gebruiken door de opdrachtgever en zijn te vermenigvuldigen door opdrachtgever ten behoeve van eigen gebruik in de eigen organisatie. Alle door opdrachtnemer verstrekte stukken mogen niet door opdrachtgever zonder voorafgaande toestemming van opdrachtnemer openbaar worden gemaakt, of ter kennis van derden gebracht, tenzij uit de aard van de verstrekte stukken anders voortvloeit.

4. Opdrachtnemer behoudt 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 16 Toepasselijk recht en geschillen

Op elke opdracht tussen opdrachtnemer en de opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing; ook indien opdrachtgever woonachtig of gevestigd is in het buitenland. Alle geschillen welke mochten ontstaan naar aanleiding van en in verband met de opdracht dan wel de nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, en welke partijen in goed overleg niet hebben kunnen oplossen, zullen door partijen worden voorgelegd voor arbitrage overeenkomstig het reglement van het Nederlands Arbitrage Instituut te Rotterdam.