

**Algemene voorwaarden Völlink Personeels- & Organisatieadvies**  
Zoals gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 67371051

**Artikel 1. Definities en algemeen**

1. In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:
  - A. Opdrachtnemer: De eenmanszaak 'Völlink Personeels- & Organisatieadvies', gevestigd te Assen.
  - B. Wederpartij: De natuurlijke- of rechtspersoon, die met Opdrachtnemer een Overeenkomst heeft gesloten of een offerte hiervoor heeft aangevraagd.
  - C. Partijen: Zowel Opdrachtnemer als Wederpartij.
  - D. Overeenkomst: De door Partijen ondertekende offerte of opdrachtbevestiging.
2. De onderhavige algemene voorwaarden zijn tevens van toepassing op handelingen van, door de Opdrachtnemer in het kader van de Overeenkomst, ingeschakelde derden.
3. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. Partijen zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige / vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht wordt genomen.
4. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden kunnen alleen schriftelijk worden overeengekomen en gelden alleen voor de Overeenkomst waarbij deze afwijkingen zijn gemaakt.

**Artikel 2. Offertes en Overeenkomst**

1. Alle offertes van Opdrachtnemer zijn vrijblijvend. Indien geen aanvaardingstermijn is gesteld, vervalt de offerte 30 dagen na dagtekening.
2. Opdrachtnemer kan niet aan haar offertes worden gehouden indien de Wederpartij redelijkerwijs kan begrijpen dat de offerte, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
3. In de offerte vermelde prijzen zijn exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege, eventuele in het kader van de Overeenkomst te maken kosten, daaronder begrepen reis- en verblijf-, verzend- en administratiekosten.
4. De Overeenkomst komt tot stand op het moment dat Opdrachtnemer de door Wederpartij voor akkoord ondertekende offerte, retour heeft ontvangen.
5. Indien de Overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd, welke Partijen uitdrukkelijk en schriftelijk overeenkomen, eindigt de Overeenkomst na de overeengekomen tijd van rechtswege.
6. Indien de Overeenkomst wordt aangegaan voor het verrichten van een specifieke, schriftelijk overeengekomen dienst, eindigt de Overeenkomst van rechtswege zodra Opdrachtnemer de dienst heeft verricht.
7. Indien de Wederpartij een abonnement afneemt bij Opdrachtnemer, wordt deze overeenkomst na afloop van de overeengekomen looptijd steeds stilzwijgend verlengd voor de duur van één jaar, tenzij de Overeenkomst door Wederpartij schriftelijk wordt opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van één maand en tegens het einde van de looptijd.
8. Indien Partijen overeenkomen dat Wederpartij een bepaald aantal uren inkoop bij Opdrachtnemer, dan staat het Wederpartij vrij deze uren op te nemen met in acht neming van het volgende:
  - Opdrachtnemer is gerechtigd een uiterste termijn ter stellen, tot wanneer Wederpartij de uren mag gebruiken;
  - Indien Wederpartij na deze termijn niet alle uren heeft gebruikt, komen de openstaande uren te vervallen en heeft Wederpartij geen recht op restitutie;
  - Het is Wederpartij niet toegestaan om in de laatste maand dat Wederpartij de uren mag gebruiken, meer dan 20% van het totaal aantal opstaande uren op te nemen.

**Artikel 3. Uitvoering van de Overeenkomst**

1. Opdrachtnemer zal de Overeenkomst naar beste inzicht, vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.
2. Opdrachtnemer neemt met de Overeenkomst een inspanningsverbintenis op zich en geeft geen garantie omtrent het bereiken van het beoogde resultaat, tenzij een resultaat uitdrukkelijk en schriftelijk is overeengekomen en dit resultaat met voldoende bepaalbaarheid is omschreven.
3. Wanneer voor de uitvoering van bepaalde werkzaamheden of voor de levering van bepaalde zaken een termijn overeengekomen of opgegeven is, dan is dit nimmer een fatale termijn.
4. Opdrachtnemer heeft het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
5. Indien door Opdrachtnemer of door Opdrachtnemer ingeschakelde derden in het kader van de Overeenkomst werkzaamheden worden verricht op locatie van de Wederpartij of een door de Wederpartij aangewezen locatie, draagt de Wederpartij kosteloos zorg voor de in redelijkheid gewenste faciliteiten.
6. Opdrachtnemer is gerechtigd de Overeenkomst in verschillende fasen uit te voeren en het aldus uitgevoerde gedeelte afzonderlijk te factureren.

7. Indien de Overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd kan Opdrachtnemer de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten totdat de Wederpartij de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
8. Wederpartij is gehouden alle gegevens en bescheiden, welke Opdrachtnemer overeenkomstig haar oordeel nodig heeft of waarvan Wederpartij redelijkerwijs weet of moet weten dat Opdrachtnemer deze nodig heeft, op de door Opdrachtnemer gewenste wijze ter beschikking te stellen.
9. Opdrachtnemer is gerechtigd om de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten indien Wederpartij nalaat de gegevens en bescheiden, zoals benoemd in het vorig lid, (tijdig) te overleggen.

#### **Artikel 4. Wijzigen van de Overeenkomst**

1. Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering daarvan noodzakelijk is om de Overeenkomst te wijzigen, dan zullen Partijen tijdig en in onderling overleg tot aanpassing van de Overeenkomst overgaan.
2. Opdrachtnemer zal bij de in onderling overleg overeengekomen aanpassing van de Overeenkomst aangeven in hoeverre dit een wijziging van het honorarium en de opleverdatum tot gevolg heeft.
3. Indien Opdrachtnemer uit hoofde van haar (wettelijke) zorgplicht gehouden is om meerwerk te verrichten, is zij gerechtigd dit aan Wederpartij in rekening te brengen, ook indien Wederpartij voor het verrichten van het meerwerk vooraf niet expliciet zijn toestemming heeft verleend.
4. Indien Opdrachtnemer met de Wederpartij een bepaalde prijs overeenkomt, is Opdrachtnemer niettemin gerechtigd, na schriftelijke mededeling aan de Wederpartij, tot verhoging van de prijs over te gaan, indien Opdrachtnemer kan aantonen dat zich tussen het moment van het sluiten van de Overeenkomst en de uitvoering er significante prijswijzigingen hebben voltrokken ten aanzien van grondstoffen, valuta, lonen of anderszins niet voorziene omstandigheden.
5. Indien de prijsverhoging meer dan 15% bedraagt en plaatsvindt binnen drie maanden na het sluiten van de Overeenkomst, heeft Wederpartij het recht de Overeenkomst te ontbinden.

#### **Artikel 5. Opschorting en ontbinding van de Overeenkomst**

1. Opdrachtnemer is bevoegd de nakoming van haar verplichtingen uit de Overeenkomst op te schorten of de Overeenkomst te ontbinden, indien:
  - A. Wederpartij zijn verplichtingen uit de Overeenkomst niet, niet behoorlijk of niet tijdig nakomt;
  - B. Na het sluiten van de Overeenkomst Opdrachtnemer ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat Wederpartij zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet zal nakomen;
  - C. Door vertraging aan de zijde van Wederpartij niet langer van Opdrachtnemer kan worden gevergd dat zij de Overeenkomst tegen de oorspronkelijk overeengekomen condities zal nakomen;
  - D. Wederpartij in staat van faillissement is verklaard, onder curatele is gesteld, surseance van betaling heeft verkregen of de wettelijke schuldsaneringsregeling op Wederpartij van toepassing is verklaard, of een verzoek tot één van de hiervoor genoemde procedures aanhangig is.
2. Opschorting en ontbinding zijn slechts toegelaten voor zover de tekortkoming haar rechtvaardigt.
3. Voorts is Opdrachtnemer bevoegd de Overeenkomst te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de Overeenkomst onmogelijk is of indien er zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de Overeenkomst in redelijkheid niet van Opdrachtnemer kan worden gevergd.
4. Indien de Overeenkomst wordt ontbonden dan zijn de vorderingen van Opdrachtnemer op Wederpartij onmiddellijk opeisbaar. Indien Opdrachtnemer de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit wet en Overeenkomst.
5. Indien Opdrachtnemer tot opschorting of ontbinding overgaat, is zij op generlei wijze gehouden tot vergoeding van schade en kosten daardoor, op enigerlei wijze ontstaan.
6. Opschorting en / of ontbinding laten de betalingsverplichting voor de reeds verrichte werkzaamheden onverlet. Tevens is Opdrachtnemer alsdan gerechtigd van Wederpartij de volgende kosten te vorderen: schadekosten, kosten en interesten veroorzaakt door de wanprestatie van de Wederpartij, ontbindingskosten en gederfde inkomsten.

#### **Artikel 6. Tussentijds opzeggen Overeenkomst**

1. Indien de Overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door Opdrachtnemer, zal Opdrachtnemer in overleg met Wederpartij zorgdragen voor overdracht van de nog te verrichten werkzaamheden aan derden. Voorgaande lijdt slechts uitzondering indien de opzegging aan Wederpartij toerekenbaar is. Indien de overdracht van de werkzaamheden voor Opdrachtnemer extra kosten met zich meebrengt, dan worden deze aan Wederpartij in rekening gebracht. Wederpartij is gehouden deze kosten binnen de daarvoor genoemde termijn te voldoen.
2. Het is Wederpartij niet toegestaan de Overeenkomst tussentijds op te zeggen, tenzij er sprake is van onvoorziene omstandigheden zoals bedoeld in artikel 6:258 BW.
3. De in het vorige lid bedoelde onvoorziene omstandigheden dienen van dien aard te zijn dat van Wederpartij naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid instandhouding van de Overeenkomst tot het overeengekomen tijdstip niet mag worden verwacht.
4. Bij het vaststellen van de onvoorziene omstandigheid, zoals bedoeld in het vorige lid, dienen de volgende aspecten in ogenschouw genomen te worden:
  - A. De inhoud en aard van de Overeenkomst; en

- B. De aard en onderlinge verhouding tussen Partijen; en
  - C. De gewichtigheid van de belangen over en weer.
5. Indien Wederpartij de Overeenkomst tussentijds beëindigt, dan is hij de volgende kosten aan Opdrachtnemer verschuldigd:
- A. Alle door Opdrachtnemer reeds gemaakte kosten in het kader van de Overeenkomst; en
  - B. Kosten die voortvloeien uit eventuele annulering van ingeschakelde derden; en
  - C. 50% van het resterende factuurbedrag van de Overeenkomst.

#### **Artikel 7. Overmacht**

1. Opdrachtnemer is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting uit de Overeenkomst jegens Wederpartij indien zij daartoe gehinderd wordt als gevolg van overmacht, dan wel een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt.
2. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen: alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop Opdrachtnemer geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Opdrachtnemer niet in staat is haar verplichtingen na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van Opdrachtnemer of van derden daaronder begrepen. Opdrachtnemer heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen indien de omstandigheid die (verdere) nakoming van de Overeenkomst verhindert, intreedt nadat Opdrachtnemer haar verbintenis had moeten nakomen.
3. Opdrachtnemer kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de Overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden dan is ieder der Partijen gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden, zonder enige verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.
4. Voor zover Opdrachtnemer ten tijde van het intreden van overmacht haar verplichtingen uit de Overeenkomst gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, is Opdrachtnemer gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte, separaat te factureren.

#### **Artikel 8. Betaling en incassokosten**

1. Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door Opdrachtnemer aan te geven wijze.
2. Opdrachtnemer is gerechtigd (algehele) vooruitbetaling van de overeengekomen vergoeding verlangen.
3. Indien Wederpartij in gebreke is met de tijdige betaling van een factuur, dan is Wederpartij van rechtswege in verzuim. Wederpartij is dan de wettelijke rente verschuldigd. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat Wederpartij in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.
4. Opdrachtnemer heeft het recht de door Wederpartij 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.
5. Wederpartij is nimmer gerechtigd tot verrekening van het door hem aan Opdrachtnemer verschuldigde.
6. Indien Wederpartij in gebreke of in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening, in en buiten rechte, voor rekening van Wederpartij waarbij de buitengerechtelijke incassokosten minimaal 15% van het factuurbedrag bedragen met een minimum van € 50,-.
7. Wanneer er meerdere Wederpartijen zijn, is ieder van hen hoofdelijk aansprakelijk voor het totale factuurbedrag, voor zover de werkzaamheden ten behoeve van de gezamenlijke Wederpartijen zijn verricht en ongeacht de tenaamstelling van de factuur.

#### **Artikel 9. Aansprakelijkheid**

1. Opdrachtnemer is tegenover Wederpartij slechts aansprakelijk voor directe schade ten gevolge van een ernstige toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de Overeenkomst. Daarvan is sprake indien Opdrachtnemer niet de vereiste zorgvuldigheid en deskundigheid in acht heeft genomen bij de uitvoering van de Overeenkomst, welke wel van haar verwacht had mogen worden.
2. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
  - A. De redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de directe schade;
  - B. De eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Opdrachtnemer aan de Overeenkomst te laten beantwoorden, tenzij deze niet aan Opdrachtnemer toegerekend kunnen worden;
  - C. De redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Wederpartij aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade.
3. De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer, voor zover deze door haar aansprakelijkheidsverzekering wordt gedekt, is beperkt tot het bedrag dat in het kader van de beroeps- / bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering in het desbetreffende geval wordt uitbetaald, vermeerderd met het van toepassing zijnde eigen risico van Opdrachtnemer.
4. Indien de verzekeraar in enig geval niet tot uitkering overgaat of de schade niet door de verzekering wordt gedekt, is de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer beperkt tot maximaal het bedrag van het honorarium dat Opdrachtnemer van Wederpartij voor haar werkzaamheden in de betreffende Overeenkomst heeft gefactureerd.
5. In afwijking van het vorige lid, wordt bij een Overeenkomst met een langere looptijd dan zes maanden, de aansprakelijkheid beperkt tot het over de laatste drie maanden verschuldigde honorariumgedeelte.

6. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat Opdrachtnemer is uitgegaan van, door of namens de Wederpartij verstrekte onjuiste en / of onvolledige gegevens.
7. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daar ondermeer onder begrepen: gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
8. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van een gebrekkige levering door derden.
9. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van Opdrachtnemer.

#### **Artikel 10. Intellectuele eigendom**

1. Alle rechten van intellectuele eigendom op de op grond van de Overeenkomst ontwikkelde en / of aan Wederpartij ter beschikking gestelde databestanden en / of adviesrapporten berusten uitsluitend bij Opdrachtnemer, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Opdrachtnemer verleent aan Wederpartij slechts een niet-exclusief, niet-overdraagbaar aan derden en niet sub-licentieerbaar gebruiksrecht.
2. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om alle aan deze ontwikkeling ten grondslag liggende zaken en ideeën zonder enige beperking voor andere doeleinden te gebruiken en / of te exploiteren, hetzij voor zichzelf hetzij voor derden.

#### **Artikel 11. Klachten**

1. Klachten over de diensten van Opdrachtnemer dienen, op straffe van verval, binnen 14 dagen na het leveren van de diensten, schriftelijk bij Opdrachtnemer gemeld te worden.
2. Klachten over de factuur dienen, op straffe van verval, binnen 14 dagen na factuurdatum, schriftelijk bij Opdrachtnemer gemeld te worden.
3. Indien de Wederpartij een natuurlijk persoon is, die niet handelt in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf, dan bedragen de termijnen uit lid 1 en 2 van dit artikel: 60 dagen, respectievelijk 30 dagen.
4. Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting van Wederpartij niet op.
5. Indien een klacht gegrond is, zal Opdrachtnemer alsnog nakomen zoals overeengekomen, tenzij dit reeds voor Wederpartij aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door Wederpartij tijdig en schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.

#### **Artikel 12. Geheimhouding**

1. Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie en gegevens die zij in het kader van de Overeenkomst van elkaar hebben verkregen. Opdrachtnemer is tevens verplicht tot geheimhouding van de verkregen resultaten door verwerking van de door Wederpartij ter beschikking gestelde vertrouwelijke informatie. De verplichtingen van Opdrachtnemer gelden ook voor de door Opdrachtnemer ingeschakelde derden.
2. Informatie geldt als vertrouwelijk, tenzij dit uitdrukkelijk en schriftelijk anders door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. Deze geheimhouding geldt niet voor zover wettelijke- of beroepsregelen Opdrachtnemer een informatieplicht opleggen.
3. Opdrachtnemer is gerechtigd tot het, in geanonimiseerde vorm, vermelden van de verrichte werkzaamheden uit de Overeenkomst op haar website en aan (potentiële) Wederpartijen, alsmede ter indicatie van de ervaring van Opdrachtnemer.

#### **Artikel 13. Annuleren van een coachingssessies**

1. Een coachingssessie kan op werkdagen telefonisch geannuleerd te worden, tenzij de coachingssessie op maandag plaatsvindt in welke geval de annulering per sms of e-mail dient te geschieden.
2. Indien Wederpartij een coachingssessie annuleert, dan gelden de volgende annuleringsvoorwaarden:

<b>Tijdstip van annulering</b>	<b>Kosten voor de Wederpartij</b>
24 uur of minder voor aanvang	100% van de kosten
Meer dan 24 uur voor aanvang	0% van de kosten

3. Indien Wederpartij, zonder tijdige annulering, niet aanwezig is bij een coachingssessie met Opdrachtnemer, vindt er geen restitutie plaats van betaalde gelden.
4. Wanneer Wederpartij 15 minuten, of meer, te laat verschijnt bij een coachingssessie, dan wordt de coachingssessie geannuleerd en in rekening gebracht bij Wederpartij.
5. In afwijking van de vorige leden, is Wederpartij geen annuleringskosten verschuldigd, wanneer Partijen een nieuwe datum voor de coachingssessie schriftelijk overeenkomen.
6. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om een coachingssessie te annuleren in het geval zich een overmachtssituatie voordoet. In dat geval krijgt Wederpartij het volledige bedrag dat betaald is voor de betreffende coachingssessie gerestitueerd of wordt in overleg met Wederpartij een alternatieve datum gepland.

#### **Artikel 14. Annuleren van een training**

1. Deelname aan een training is op naam en niet overdraagbaar aan derden.

2. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor een training te annuleren bij: ziekte, onvoldoende belangstelling en / of overmacht. Wanneer een training wordt geannuleerd door Opdrachtnemer, krijgt Wederpartij het volledige bedrag dat betaald is voor de betreffende training gerestitueerd of wordt in overleg met Wederpartij een alternatieve datum gepland.
3. Betaling van de factuur voor de training door de Wederpartij dient, in afwijking van artikel 8.1, plaats te vinden binnen 30 dagen na factuurdatum doch uiterlijk twee dagen voor het begin van de training.
4. Annulering door de Wederpartij van zijn deelname aan een training is slechts mogelijk wanneer dit tijdig en schriftelijk wordt gemeld aan Opdrachtnemer. De volgende annuleringsvoorwaarden zijn dan van toepassing:

Tijdstip van annulering	Kosten voor de Wederpartij
Minder dan 48 uur voor aanvang van training	100% van de overeengekomen vergoeding
48 tot 72 uur voor aanvang van de training	50% van de overeengekomen vergoeding
Meer dan 72 uur voor aanvang van de training	25% van de overeengekomen vergoeding

5. In afwijking van het vorige lid, is Wederpartij geen annuleringskosten verschuldigd, wanneer Partijen een nieuwe datum voor de training schriftelijk overeenkomen.

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

1. Deze algemene voorwaarden blijven van kracht indien Opdrachtnemer van naam, rechtsvorm of eigenaar verandert.
2. Opdrachtnemer is bevoegd wijzigingen in deze algemene voorwaarden aan te brengen. De voormelde wijzigingen hebben geen invloed op de tijdens de inwerkingtreding lopende overeenkomsten, tenzij Partijen anders overeenkomen.
3. Alle rechtsverhoudingen tussen Partijen waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, worden uitsluitend beheerst door Nederlands recht.
4. Alle geschillen die verband houden met een rechtsverhouding tussen Partijen waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, worden uitsluitend voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Noord-Nederland, locatie Assen.
5. Er is sprake van een geschil, zoals bedoeld in het vorige lid, zodra één van de Partijen dat stelt.
6. Deze algemene voorwaarden treden in werking op 16 maart 2017.