

Algemene Voorwaarden

Algemene voorwaarden care- en casemanager aangesloten bij R.N.V.C.

Deze algemene voorwaarden hebben betrekking op de dienstverlening van Verzuim aan Z.

Artikel 1. Begripsbepalingen

In deze voorwaarden worden verstaan onder:

opdrachtgever: degene die de overeenkomst met opdrachtnemer aangaat;

opdrachtnemer: opdrachtnemer zoals vermeld in de desbetreffende overeenkomst voor het uitvoeren van een opdracht;

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.
6. De overeenkomst heeft het karakter van een inspanningsverplichting. De opdrachtgever staat er voor in dat hij naar beste weten alle voor de opdrachuitvoering benodigde informatie heeft verstrekt. Opdrachtnemer zal de te verrichten diensten naar beste inzicht en vermogen, en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Een en ander op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap.

Artikel 4. Ter beschikking stellen informatie

Om de uitvoering van de opdracht goed en volgens tijdschema te laten verlopen verstrekt de opdrachtgever alle door opdrachtnemer benodigde informatie uiterlijk 2 weken voor aanvang van de uitvoering van de opdracht, tenzij schriftelijk anders vastgelegd.

Artikel 5. Ter beschikkingstelling van medewerkers

Naast medewerkers van opdrachtnemer kunnen ook derden worden betrokken bij de uitvoering van een opdracht. Opdrachtnemer is vrij een medewerker door een andere te vervangen.

Opdrachtnemer garandeert dat de vervangende medewerker 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 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. De betaling van de geleverde diensten dient te geschieden binnen de tussen opdrachtnemer en de opdrachtgever overeengekomen termijn, doch uiterlijk binnen 30 dagen na de declaratiedatum.
2. 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.
3. Bezwaar tegen de hoogte van de declaratie schort de betalingsverplichting niet op en dient binnen 30 dagen na factuurdatum door opdrachtgever aan opdrachtnemer schriftelijk kenbaar te zijn gemaakt.
4. Als blijkt dat het gefactureerde bedrag niet binnen de betalingstermijn van 30 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.
5. 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.
6. 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.

7. 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 8. Wijziging van de opdracht c.q. meerwerk.

De opdrachtgever aanvaardt dat de tijdsplanning kan worden beïnvloed, indien beide partijen tussentijds overeenkomen de aanpak, werkwijze en omvang van de opdracht en/of daaruit voortvloeiende werkzaamheden uit te breiden of te wijzigen. Indien de tussentijdse wijziging het overeengekomen honorarium of de kostenvergoeding beïnvloedt, zal opdrachtnemer dit de opdrachtgever zo spoedig mogelijk schriftelijk melden. Indien een tussentijdse wijziging in de opdracht of opdrachttuitvoering ontstaat door toedoen van de opdrachtgever zal opdrachtnemer de noodzakelijke aanpassingen aanbrengen, indien de kwaliteit van de dienstverlening dit vergt. Indien zo'n aanpassing leidt tot meerkosten, zijn die voor rekening van de opdrachtgever. Dit zal schriftelijk aan de opdrachtgever gemeld worden.

Artikel 9. Ontbinding en annulering van een opdracht

1. Indien een opdrachtgever of opdrachtnemer niet, niet tijdig of niet behoorlijk voldaan heeft aan de verplichtingen welke voor haar uit de overeenkomst voortvloeien is opdrachtnemer respectievelijk de opdrachtgever, na ingebrekestelling gerechtigd de overeenkomst zonder rechtelijke tussenkomst en met directe ingang van rechtswege te doen ontbinden door middel van een schriftelijke kennisgeving aan de opdrachtgever respectievelijk opdrachtnemer.
2. In geval van betalingsonvermogen, aanvraag van faillissement, aanvraag van surseance van betaling, aanbidding van een crediteurenakkoord, beslaglegging of dreigende beslaglegging ten laste van de opdrachtgever respectievelijk opdrachtnemer, stillegging of liquidatie van het bedrijf van de opdrachtgever respectievelijk opdrachtnemer, is de opdrachtgever c.q. opdrachtnemer direct in verzuim en kan opdrachtnemer respectievelijk de opdrachtgever de overeenkomst met directe ingang van rechtswege ontbinden door middel van een schriftelijke kennisgeving aan de opdrachtgever respectievelijk opdrachtnemer, zonder dat daartoe een opzegtermijn of ingebrekestelling is vereist.
3. Indien de overeenkomst eindigt voordat de opdracht is volbracht of de tijd waarvoor zij is verleend is verstreken, en de verschuldigdheid van het loon van opdrachtnemer afhankelijk is van de volbrenging of van het verstrijken van die tijd, heeft de opdrachtnemer recht op een naar redelijkheid vast te stellen deel van het loon. Bij de bepaling hiervan wordt onder meer rekening gehouden met de reeds door de opdrachtnemer verrichte werkzaamheden, het voordeel dat de opdrachtgever daarvan heeft, en de grond waarop de overeenkomst is geëindigd.
4. Indien de overeenkomst eindigt voordat de opdracht is volbracht of de tijd waarvoor zij is verleend, is verstreken, heeft de opdrachtnemer recht op het volledig loon van de opdracht, indien het einde van de overeenkomst aan de opdrachtgever is toe te rekenen en de betaling van het volledige loon, gelet op alle omstandigheden van het geval, redelijk is. Op het bedrag van het loon worden de besparingen die voor de opdrachtnemer uit de voortijdige beëindiging voortvloeien, in mindering gebracht.
5. In het in art. 9 lid 3 bedoelde geval heeft de opdrachtnemer recht op vergoeding van alle kosten verbonden aan de door opdrachtnemer in het kader van de overeenkomst reeds aangegane externe verplichtingen en zal opdrachtnemer alle in het kader van de werkzaamheden tot stand gebrachte materialen aan opdrachtgever ter beschikking stellen.

Voor zover dit leidt tot extra kosten voor opdrachtnemer, is opdrachtnemer gerechtigd deze extra kosten bij opdrachtgever in rekening te brengen.

6. 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 verveelvoudigd, 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. 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. Opdrachtnemer is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien dit voor opdrachtnemer redelijkerwijze niet mogelijk is, omdat er veranderingen zijn ontstaan ten tijde van of na het aangaan van de overeenkomst die buiten de macht van opdrachtnemer vallen.
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 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 - reden 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 of haar leidinggevend management.
6. Opdrachtgever is gehouden om schade beperkende maatregelen te nemen.
7. Het recht van opdrachtgever om schade te vorderen van opdrachtnemer vervalft 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 RNVC. Deze mogelijkheid laat onverlet om het geschil in eerste aanleg voor te leggen aan de bevoegde rechter.

Versie 2017 gecontroleerd door GDO Advocaten