

## Algemene Voorwaarden

Algemene Voorwaarden Dienstverlening Ontlemmeren®  
2016-2022

### Artikel 1. Algemeen

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder de Opdrachtnemer: Irene van der Laan namens Ontlemmeren® die deze algemene voorwaarden gebruikt voor het aanbieden van diensten;

De Opdrachtgever: de persoon, de onderneming of instantie die de opdracht voor de werkzaamheden verstrekt; Diensten: alle door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever geleverde producten en diensten, waaronder coaching, training, advisering en andere vormen van begeleiding, alles in de ruimste zin van het woord, alsmede alle andere ten behoeve van de Opdrachtgever verrichtte werkzaamheden van welke aard ook, uitgevoerd in het kader van een opdracht, waaronder begrepen werkzaamheden die niet op nadrukkelijk verzoek van Opdrachtgever zijn verricht.

### Artikel 2 Toepasselijkheid algemene voorwaarden

Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes en overeenkomsten tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever waarop Opdrachtnemer deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen. De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op overeenkomsten met Opdrachtnemer, voor de uitvoering waarvan door Opdrachtnemer derden dienen te worden betrokken. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij deze door de Opdrachtnemer uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overige in deze algemene voorwaarden bepaalde volledig van toepassing.

### Artikel 3 Offertes en aanbiedingen

Alle offertes en aanbiedingen van Opdrachtnemer zijn vrijblijvend en gelden voor de duur van een maand, tenzij in de offerte anders is aangegeven. Opdrachtnemer kan niet aan zijn offertes of aanbiedingen worden gehouden, indien de Opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de offertes of aanbiedingen, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat. De in een offerte of aanbieding vermelde prijzen zijn exclusief BTW en eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, daaronder begrepen reis-, verblijf-, verzend- en administratiekosten. Reiskosten worden berekend vanaf Velsersbroek. Indien de aanvaarding afwijkt van het in de offerte of de aanbieding opgenomen aanbod dan is Opdrachtnemer daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij Opdrachtnemer anders aangeeft.

### Artikel 4 Uitvoering opdracht, risico-overgang, wijzigingen in de overeenkomst; prijsverhoging

Opdrachtnemer zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Opdrachtnemer heeft het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. De toepasselijkheid van artikel 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW wordt nadrukkelijk uitgesloten. De Opdrachtgever draagt kosteloos zorg voor de in redelijkheid gewenste faciliteiten, op de locatie van de Opdrachtgever of op de door de Opdrachtgever aangewezen locatie. Opdrachtnemer is gerechtigd de overeenkomst in verschillende fasen uit te voeren en het aldus uitgevoerde gedeelte afzonderlijk te factureren. 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 aan Opdrachtnemer worden verstrekt. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat Opdrachtnemer is uitgegaan van door de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering daarvan noodzakelijk is om deze te wijzigen of aan te vullen, dan zullen partijen tijdig en in onderling overleg tot aanpassing van de overeenkomst overgaan. De Opdrachtgever aanvaardt de mogelijkheid van wijziging van de overeenkomst, daaronder begrepen de wijziging in prijs en termijn van uitvoering. Het niet of niet onmiddellijk uitvoeren van de gewijzigde overeenkomst levert geen wanprestatie van Opdrachtnemer op en is voor de Opdrachtgever geen grond om de overeenkomst op te zeggen of te annuleren. Zonder daarmee in gebreke te komen, kan Opdrachtnemer een verzoek tot wijziging van de overeenkomst weigeren, indien dit in kwalitatief en/of kwantitatief opzicht gevolg zou kunnen hebben bijvoorbeeld voor de in dat kader te verrichten werkzaamheden. Indien de Opdrachtgever in gebreke mocht komen in de deugdelijke nakoming van hetgeen waartoe hij jegens Opdrachtnemer gehouden is, dan is de Opdrachtgever aansprakelijk voor alle schade aan de zijde van Opdrachtnemer daardoor direct of indirect ontstaan. Indien Opdrachtnemer met de Opdrachtgever een vast honorarium of vaste prijs overeenkomt, dan is Opdrachtnemer niettemin te allen tijde gerechtigd tot verhoging van dit honorarium of deze prijs zonder dat de Opdrachtgever in dat geval gerechtigd is om de overeenkomst om die reden te ontbinden, indien de verhoging van de prijs voortvloeit uit een bevoegdheid of verplichting ingevolge de wet- of regelgeving of haar oorzaak vindt in een stijging van de prijs van grondstoffen, lonen et cetera of op andere gronden die bij het aangaan van de overeenkomst redelijkerwijs niet voorzienbaar waren.

## Algemene Voorwaarden

### **Artikel 5 Opschorting, ontbinding en tussentijdse opzegging van de overeenkomst**

De Opdrachtnemer is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, zonder enige verplichting zijnerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling, indien de Opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt, na het sluiten van de overeenkomst. 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 anderszins omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet van Opdrachtnemer kan worden gevergd. Indien Opdrachtnemer tot opschorting of ontbinding overgaat, is hij op generlei wijze gehouden tot vergoeding van schade en kosten daardoor op enigerlei wijze ontstaan. Indien de ontbinding aan de Opdrachtgever toerekenbaar is, is Opdrachtnemer gerechtigd tot vergoeding van de schade, daaronder begrepen de kosten, daardoor direct en indirect ontstaan. Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door Opdrachtnemer, zal Opdrachtnemer in overleg met de Opdrachtgever zorgdragen voor overdracht van nog te verrichten werkzaamheden aan derden. Dit tenzij de opzegging aan de Opdrachtgever toerekenbaar is. Indien de overdracht van de werkzaamheden voor Opdrachtnemer extra kosten met zich meebrengt, dan worden deze aan de Opdrachtgever in rekening gebracht. De Opdrachtgever is gehouden deze kosten binnen de daarvoor genoemde termijn te voldoen, tenzij Opdrachtnemer anders aangeeft. In geval van liquidatie, van (aanvragen van) surséance van betaling of faillissement, van schuldsanering of een andere omstandigheid waardoor de Opdrachtgever niet langer vrijelijk over zijn vermogen kan beschikken, staat het Opdrachtnemer vrij om de overeenkomst terstond en met directe ingang op te zeggen danwel de order of overeenkomst te annuleren, zonder enige verplichting zijnerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling. De vorderingen van Opdrachtnemer op de Opdrachtgever zijn in dat geval onmiddellijk opeisbaar. Indien de Opdrachtgever een geplaatste order geheel of gedeeltelijk annuleert, dan zullen de voorbereidende werkzaamheden en de voor de uitvoering van de overeenkomst gereserveerde arbeidstijd, integraal aan de Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

### **Artikel 6 Overmacht**

De Opdrachtnemer heeft de bevoegdheid de uitvoering van de overeenkomst op te schorten indien hij daartoe tijdelijk verhinderd wordt door plotseling opkomende ernstige omstandigheden die buiten zijn schuld, risico- en invloedssfeer liggen, alsmede bij ziekte die hem de uitvoering van de benodigde werkzaamheden belet. 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. Omstandigheden die een overmachtsituatie voor de Opdrachtnemer opleveren zijn in ieder geval: overheidsmaatregelen, extreme weersomstandigheden en extreme verkeerssituaties.

Indien de Opdrachtnemer ten tijde van het intreden van overmacht zijn verplichtingen uit de overeenkomst inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is de Opdrachtnemer gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren.

### **Artikel 7 Betaling en incassokosten**

De opdracht of een afgerond onderdeel hiervan wordt afgesloten met toezending van de eindafrekening over de betreffende periode. De betalingstermijn is 14 dagen na factuurdatum, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Indien een factuur na de vervaldatum nog niet is betaald, dan brengt Opdrachtnemer vanaf de vervaldatum de wettelijke rente en eventuele incassokosten in rekening, tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag. Opdrachtnemer kan volledige aflossing van de hoofdsom weigeren, indien daarbij niet eveneens de opengevallen en lopende rente en incassokosten worden voldaan.

De Opdrachtgever is nimmer gerechtigd tot verrekening van het door hem aan Opdrachtnemer verschuldigde. Bezwaren tegen de hoogte van een factuur schorten de betalingsverplichting niet op. De Opdrachtgever die geen beroep toekomt op afdeling 6.5.3 (de artikelen 231 tot en met 247 boek 6 BW) is evenmin gerechtigd om de betaling van een factuur om een andere reden op te schorten. Indien de Opdrachtgever in gebreke of in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de Opdrachtgever. De buitengerechtelijke kosten worden berekend op basis van hetgeen in de Nederlandse incassopraktijk gebruikelijk is. Indien Opdrachtnemer echter hogere kosten ter incasso heeft gemaakt die redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen de werkelijk gemaakte kosten voor vergoeding in aanmerking. De eventuele gemaakte gerechtelijke en executiekosten zullen eveneens op de Opdrachtgever worden verhaald. De Opdrachtgever is over de verschuldigde incassokosten eveneens rente verschuldigd.

### **Artikel 8 Klachten**

De Opdrachtgever dient een klacht schriftelijk en zo spoedig mogelijk in, 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

## Algemene Voorwaarden

voor een klacht. Indien de Opdrachtgever binnen deze termijn niet reclameert, wordt geacht dat de factuur is goedgekeurd. Reclamatie schort de betalingsverplichting van de Opdrachtgever echter niet op. De Opdrachtgever blijft in dat geval ook gehouden tot afname en betaling van de overige bestelde zaken en hetgeen waartoe hij de Opdrachtnemer opdracht gegeven heeft. Na deze termijn komt de Opdrachtgever geen recht meer toe op herstel, vervanging of schadeloosstelling.

### Artikel 9 Aansprakelijkheid

Opdrachtnemer is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade bij de Opdrachtgever, ontstaan als gevolg van onzorgvuldig handelen door Opdrachtnemer in de uitoefening van werkzaamheden in het kader van de verstrekte opdracht. Aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor gevolgschade, vermogensschade of andere indirecte schade is nadrukkelijk uitgesloten. Voor schade als gevolg van wanprestatie in de uitvoering van de opdracht is Opdrachtnemer aansprakelijk tot maximaal het bedrag dat voor de uitvoering van de opdracht is overeengekomen. De door Opdrachtnemer te vergoeden schade wordt gematigd indien de door de Opdrachtgever te betalen prijs voor de overeengekomen dienstverlening gering is in verhouding tot de omvang van de door de Opdrachtgever geleden schade. De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is in ieder geval steeds beperkt tot het bedrag der uitkering van zijn verzekeraar in voorkomend geval. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat is uitgegaan van door of namens de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens. Voor schade veroorzaakt door opzet of grove schuld van derden is de Opdrachtnemer nimmer aansprakelijk. De uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid als in dit artikel vermeld, zijn eveneens van toepassing op anderen van wiens hulp de Opdrachtnemer gebruik maakt bij de uitvoering van werkzaamheden.

### Artikel 10 Vrijwaring

De Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en waarvan de oorzaak aan andere dan aan Opdrachtnemer toerekenbaar is. Indien Opdrachtnemer uit dien hoofde door derden mocht worden aangesproken, dan is de Opdrachtgever gehouden Opdrachtnemer zowel buiten als in rechte bij te staan en onverwijld al hetgeen te doen dat van hem in dat geval verwacht mag worden. Mocht de Opdrachtgever in gebreke blijven in het nemen van adequate maatregelen, dan is Opdrachtnemer, zonder ingebrekestelling, gerechtigd zelf daartoe over te gaan. Alle kosten en schade aan de zijde van Opdrachtnemer en derden daardoor ontstaan, komen integraal voor rekening en risico van de Opdrachtgever.

### Artikel 11 Geheimhouding

Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de aanbieding en/of overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Zij nemen in dit kader alle voorzorgsmaatregelen ter bescherming van elkaars belangen. De Opdrachtnemer is verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die hij in het kader van een workshop, training of coaching van en over anderen krijgt.

### Artikel 12 Verwerking Persoonsgegevens

1. Voor zover bij het uitvoeren van werkzaamheden in het kader van de dienstverlening van Opdrachtnemer persoonsgegevens van een wederpartij worden verwerkt, zullen deze persoonsgegevens op een behoorlijke en zorgvuldige wijze worden verwerkt, overeenkomstig de Wet Bescherming Persoonsgegevens en Algemene Verordening Gegevensbescherming. Opdrachtnemer verwijst voor verdere informatie naar de Privacyverklaring.
2. In aanvulling op het voorgaande lid 1 merkt Opdrachtnemer nog op dat er passende technische en organisatorische maatregelen zullen worden getroffen om de van een wederpartij verwerkte persoonsgegevens te beschermen tegen verlies of enige andere vorm van onrechtmatige verwerking, daarbij rekening houdend met de huidige stand van de techniek en de aard van de verwerking.

### Artikel 13 Overige bepalingen

Op overeenkomsten tussen Opdrachtnemer en de Opdrachtgever is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing. Voorwaarden die afwijken van deze algemene voorwaarden worden schriftelijk vastgelegd. Geschillen zullen worden beslist door de bevoegde rechter in het gebied waar Opdrachtnemer gevestigd is.