

ALGEMENE VOORWAARDEN VLAAR ADVIES, COACHING EN TRAINING voor ORGANISATIES  
(VACTOR), HILVERSUM

INHOUD

Artikel 1	Definities
Artikel 2	Algemeen
Artikel 3	Aanbiedingen en offertes
Artikel 4	Uitvoering van de overeenkomst
Artikel 5	Wijziging van de overeenkomst
Artikel 6	Leveringstermijn en planning
Artikel 7	Honorarium
Artikel 8	Betaling
Artikel 9	Incassokosten
Artikel 10	Opzegging en annulering van gemaakte afspraken
Artikel 11	Consumentenvoorwaarden
Artikel 12	Opschorting en ontbinding

Artikel 13      Aansprakelijkheid

Artikel 14      Vrijwaring

Artikel 15      Overmacht

Artikel 16      Geheimhouding

Artikel 17      Intellectuele eigendom en auteursrechten

Artikel 18      Geschillen

Artikel 19      Toepasselijk recht

Artikel 20      Wijziging, uitleg en vindplaats van de voorwaarden

## Artikel 1 Definities

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

### **Vlaar Advies, Coaching en Training voor Organisaties, hierna te noemen Vactor:**

Vactor zoals ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel Gooi, Eem en Flevoland onder nummer 34240161.

**Opdrachtgever:** De natuurlijke persoon, rechtspersoon of publiekrechtelijk bestuursorgaan die een overeenkomst van opdracht heeft gesloten met Vactor.

**Offerte/Offertes:** Iedere schriftelijke en mondelinge aanbieding van Vactor tot het verrichten van werkzaamheden.

**Overeenkomst:** Een ondertekende overeenkomst van opdracht tussen Vactor en Opdrachtgever waarbij Vactor zich verplicht tot het verrichten van Werkzaamheden.

**Werkzaamheden:** Alle voorkomende werkzaamheden en alle daaraan gerelateerde diensten van Vactor meer in het bijzonder het ontwikkelen en geven van trainingen en het geven van advies en begeleiding, ten behoeve van de Opdrachtgever en de aan haar verbonden personen.

## Artikel 2 Algemeen

1. Deze voorwaarden gelden voor iedere aanbieding, offerte en overeenkomst tussen Vactor en een Opdrachtgever waarop Vactor deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.

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

3. Eventuele afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.

4. De toepasselijkheid van eventuele inkoop of andere voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

5. Indien een of meerdere der bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. Vactor en Opdrachtgever zullen alsdan in overleg treden teneinde 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.

6. Deze algemene voorwaarden maken standaard deel uit van de informatieverstrekking aan de Opdrachtgever.

### **Artikel 3      Aanbiedingen en offertes**

1. De door Vactor gemaakte offertes zijn vrijblijvend; zij zijn geldig gedurende 30 dagen, tenzij anders aangegeven. Vactor is slechts aan de offertes gebonden indien de aanvaarding hiervan door de wederpartij schriftelijk binnen 30 dagen wordt bevestigd, tenzij anders aangegeven.
2. De prijzen in de genoemde aanbiedingen en offertes zijn exclusief btw en andere heffingen van overheidswege, tenzij anders aangegeven.
3. Indien de aanvaarding (op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de offerte opgenomen aanbod is Vactor daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij Vactor anders aangeeft.
4. Een samengestelde prijsopgave verplicht Vactor niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
5. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.
6. De Opdrachtgever kan de offerte schriftelijk of elektronisch accepteren. Wanneer de opdracht elektronisch wordt verleend, stuurt Vactor een bevestiging van ontvangst en acceptatie per e-mail.
7. Nadat de Opdrachtgever de offerte heeft geaccepteerd, geldt een bedenktijd van 14 dagen. Binnen deze termijn kan de opdrachtgever de acceptatie ongedaan maken. Na het verstrijken van deze termijn gelden de leveringsvoorwaarden van Vactor (artikel 6).

### **Artikel 4      Uitvoering van de overeenkomst**

1. Vactor zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.
2. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft Vactor het recht werkzaamheden geheel of gedeeltelijk te laten verrichten door derden. Vactor blijft wel te allen tijde jegens de Opdrachtgever verantwoordelijk voor het overeengekomen resultaat.
3. De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Vactor 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 Vactor worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Vactor zijn verstrekt, heeft Vactor het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en / of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de Opdrachtgever in rekening te brengen.

4. Vactor is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat Vactor is uit gegaan van door de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en / of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor Vactor kenbaar behoorde te zijn.

5. Vactor is bij het uitvoeren van de werkzaamheden geheel zelfstandig. Het staat Vactor vrij om binnen hetgeen is afgesproken in de overeenkomst vorm te geven aan de uitvoering van de werkzaamheden, om het gewenste resultaat te bereiken.

6. Kosten voor verblijf tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden in een hotel of conferentieoord zijn voor rekening van de Opdrachtgever. Tenzij in de overeenkomst anders is aangegeven.

7. Opdrachtgever vrijwaart Vactor voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en welke aan Opdrachtgever toerekenbaar is.

#### **Artikel 5 Wijziging van de overeenkomst**

1. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.

2. Indien de wijziging van of aanvulling op de overeenkomst financiële en / of kwalitatieve consequenties zal hebben, zal Vactor de Opdrachtgever hierover tevoren inlichten.

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

#### **Artikel 6 Leveringstermijn en planning**

1. Termijnen waarbinnen de werkzaamheden dienen te zijn afgerond, zijn slechts te beschouwen als een fatale termijn indien dit uitdrukkelijk is overeengekomen dan wel indien dit uit de aard van de overeenkomst voortvloeit.

2. Indien de aanvang van de werkzaamheden is verschoven door redenen gelegen aan de zijde van Opdrachtgever, is Vactor gerechtigd om een schadebedrag in rekening te brengen van 50% van het honorarium indien de verschuiving bekend wordt binnen twee weken voor de overeengekomen aanvang van de werkzaamheden en 100% van het honorarium indien de verschuiving pas bekend wordt binnen één week voor de overeengekomen aanvang van de werkzaamheden. Vactor zal het schadebedrag alleen in rekening brengen wanneer Vactor en Opdrachtgever in gezamenlijk overleg niet tot een voor beide partijen bevredigende oplossing komen.

#### **Artikel 7 Honorarium**

1. Partijen kunnen bij het tot stand komen van de overeenkomst een vast honorarium overeenkomen.

2. Indien geen vast honorarium wordt overeengekomen, zal het honorarium worden vastgesteld op grond van werkelijk bestede uren. Het honorarium wordt berekend volgens de gebruikelijke tarieven van Vactor, geldende voor de periode waarin de werkzaamheden worden verricht, tenzij een daarvan afwijkend tarief is overeengekomen.

3. Het honorarium is en eventuele kostenramingen zijn exclusief btw, tenzij anders is aangegeven.

#### **Artikel 8 Betaling**

1. Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door Vactor aan te geven wijze in de valuta waarin is gedeclareerd. Bezwaren tegen de hoogte van de factuur schorten de betalingsverplichting niet op.

2. Indien Opdrachtgever in gebreke blijft in de betaling binnen de termijn van 14 dagen dan is de Opdrachtgever van rechtswege in verzuim. Opdrachtgever is alsdan een rente verschuldigd van 1% per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is in welk geval de wettelijke rente geldt. De rente over het opeisbaar bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat Opdrachtgever in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledige bedrag.

3. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de Opdrachtgever zijn de vorderingen van Vactor op de Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.

#### **Artikel 9 Incassokosten**

1. Is Opdrachtgever in gebreke of in verzuim met het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van Opdrachtgever. Indien Opdrachtgever in gebreke blijft in de tijdige voldoening van een geldsom, dan verbeurt hij een dadelijk opeisbare boete van 15% over het nog verschuldigde bedrag. Dit met een minimum van € 50,00.

2. Indien Vactor hogere kosten heeft gemaakt, welke redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen ook deze voor vergoeding in aanmerking.

3. De eventuele gemaakte redelijke gerechtelijke en executiekosten komen eveneens voor rekening van Opdrachtgever.

4. Opdrachtgever is over de gemaakte incassokosten rente verschuldigd.

#### **Artikel 10 Opzegging en annulering van gemaakte afspraken**

1. Beide partijen kunnen de overeenkomst te allen tijde schriftelijk opzeggen. Uiteraard met inachtneming van de bepalingen in de overeenkomst en met inachtneming van de in deze voorwaarden opgenomen annuleringsvoorwaarden onder artikel 10.4

2. Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door Opdrachtgever, heeft Vactor recht op compensatie vanwege het daardoor ontstane en aannemelijk te maken bezettingsverlies, tenzij er feiten en omstandigheden aan de opzegging ten grondslag liggen die aan Vactor zijn toe te rekenen. Voorts is Opdrachtgever alsdan gehouden tot betaling van de declaraties voor tot dan toe verrichte werkzaamheden. De voorlopige resultaten van de tot dan toe verrichte werkzaamheden zullen dan ook onder voorbehoud ter beschikking worden gesteld aan Opdrachtgever.

3. Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door Vactor, zal Vactor in overleg met Opdrachtgever zorgdragen voor overdracht van nog te verrichten werkzaamheden aan derden, tenzij er feiten en omstandigheden aan de opzegging ten grondslag liggen die aan Opdrachtgever toerekenbaar zijn.

4. Indien door de Opdrachtgever gemaakte afspraken voor Vactor of andere bijeenkomsten in het kader van de werkzaamheden worden afgezegd geldt de volgende annuleringsregeling:

- Bij annulering tot vier weken voor aanvang van de afgesproken werkzaamheden worden alleen de eventuele al gemaakte werkelijke kosten in rekening gebracht.
- Bij annulering binnen vier weken voor de overeengekomen aanvang van de werkzaamheden vindt een compensatie plaats van 25% van het honorarium aan Vactor.
- Bij annulering binnen twee weken voor de overeengekomen aanvang van de werkzaamheden vindt een compensatie plaats van 50% van het honorarium aan Vactor.
- Bij annulering binnen één week voor de overeengekomen aanvang van de werkzaamheden vindt een compensatie plaats van 100% van het honorarium aan Vactor.

5 Afspraken voor definitief geplande individuele gesprekken brengt Vactor alleen niet in rekening wanneer uiterlijk een week voor de geplande datum in overleg een nieuwe datum is afgesproken. De nieuw gemaakte afspraak is niet opnieuw opzegbaar. Vactor zal deze dus te allen tijde in rekening brengen.

## **Artikel 11      Consumentenvoorwaarden**

1. Indien er sprake is van een overeenkomst inzake contactonderwijs met een vastgelegde startdatum geldt, na afloop van de eventuele bedenktijd, de volgende annuleringsregeling:
  - Annulering voordat het contactonderwijs is begonnen, geschiedt door middel van een aangetekend schrijven.
  - Bij annulering tot vier weken voor aanvang van het contactonderwijs worden alleen de werkelijk gemaakte kosten in rekening gebracht.
  - Bij annulering binnen vier weken voor de overeengekomen aanvang van het contactonderwijs is de consument 25% van de overeengekomen prijs verschuldigd met een minimum van € 50,-.
  - Bij annulering binnen twee weken voor de overeengekomen aanvang van het contactonderwijs is de consument 50 % van de overeengekomen prijs verschuldigd met een minimum van € 50.-
  - Bij annulering binnen één week voor de overeengekomen aanvang van het contactonderwijs is de consument 100 % van de overeengekomen prijs verschuldigd met een minimum van € 50,-.

2. Bij afstandsonderwijs is, nadat de overeenkomst tot stand is gekomen en na afloop van de bedenktijd, geen annulering meer mogelijk.

## **Artikel 12 Opschorting en ontbinding**

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

- Opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet volledig nakomt.
- Er tijdens de werkzaamheden nieuwe feiten boven tafel komen, waardoor Vactor vanuit haar visie en werkwijze gegronde morele bezwaren heeft tegen (verdere) uitvoering van de werkzaamheden.
- Opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is.

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

3. Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van Vactor op de Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien Vactor de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit de wet en overeenkomst.

4. Vactor behoudt steeds het recht schadevergoeding te vorderen.

## **Artikel 13 Aansprakelijkheid**

1. Indien Vactor aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld.

2. De aansprakelijkheid van Vactor voor nalatigheden of fouten is beperkt tot die schadegevallen waarvoor aansprakelijkheid door de verzekeraar van Vactor wordt erkend en tot het bedrag dat volgens de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering van Vactor wordt uitgekeerd. De Opdrachtgever heeft te allen tijde recht op inzage in de verzekeringspolis.

3. Als er, om welke reden dan ook, geen uitkering volgens de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering van Vactor volgt, is de aansprakelijkheid van Vactor beperkt tot directe schade (en geen gevolgschade) en tot het bedrag van de door Vactor aan de Opdrachtgever in rekening gebrachte honorarium.

4. In afwijking van hetgeen onder 12.3 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.



5. Vactor is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.

6. De in deze voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid voor directe schade gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of roekeloosheid van Vactor bij uitvoering van de werkzaamheden.

#### **Artikel 14      Vrijwaringen**

1. De Opdrachtgever vrijwaart Vactor 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 overeenkomst worden gebruikt.

2. Indien Opdrachtgever aan Vactor informatiedragers, elektronische bestanden of software etc. verstrekt, garandeert deze dat de informatiedragers, elektronische bestanden of software vrij zijn van virussen en defecten.

#### **Artikel 15      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 Vactor geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Vactor niet in staat is de verplichtingen na te komen.

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

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

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

## **Artikel 16      Geheimhouding**

1. Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst 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. Vactor zal de vertrouwelijke informatie die zij verkrijgt van medewerkers van de Opdrachtgever die deelnemen aan gesprekken of bijeenkomsten als onderdeel van het uitvoeren van de Werkzaamheden en welke gelegen is in de persoonlijke levenssfeer van die medewerkers c.q. trainees, niet aan de Opdrachtgever doorgeven aangezien Vactor daartoe gelet op de Privacywetgeving niet toe verplicht kan worden. Informatie welke anoniem verkregen is en niet te herleiden is tot de betreffende medewerker zal Vactor wel kunnen doorgeven aan Opdrachtgever zolang dit nuttig is ter verbetering van de organisatie van Opdrachtgever.

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

## **Artikel 17      Intellectuele eigendom en auteursrechten**

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

2. Alle door Vactor verstrekte stukken, zoals artikelen, syllabi, hand-outs, rapporten, adviezen, overeenkomsten, ontwerpen, schetsen, tekeningen, software enz., zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de Opdrachtgever en mogen niet door hem zonder voorafgaande toestemming van Vactor worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden gebracht, tenzij uit de aard van de verstrekte stukken anders voortvloeit.

3. Vactor behoudt het recht de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voorzover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

## **Artikel 18      Geschillen**

1. Vactor beschikt over een klachtenprocedure die Opdrachtgever, indien gewenst, ter inzage kan ontvangen.

2. Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten. Partijen gaan pas naar de rechter indien ze na interventie van een mediator of klachtencommissie niet tot een passende oplossing komen

3. De rechter in de vestigingsplaats van Vactor is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de kantonrechter bevoegd is. Niettemin heeft Vactor het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.

#### **Artikel 19 Toepasselijk recht**

1. Op elke overeenkomst tussen Vactor en de Opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.

#### **Artikel 20 Wijziging, uitleg en vindplaats van de voorwaarden**

1. Deze voorwaarden zijn gedeponereerd ten kantore van de Kamer van Koophandel te Hilversum.

2. Ingeval van uitleg van de inhoud en strekking van deze algemene voorwaarden, is de Nederlandse tekst daarvan steeds bepalend.

3. Van toepassing is steeds de laatst gedeponereerde versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van de totstandkoming van de overeenkomst.