

Algemene voorwaarden rouwkost&troostvoer



Inhoudsopgave

| | |
|---|---|
| <i>Artikel 1. Definities</i> | 2 |
| <i>Artikel 2. Toepasselijkheid van deze voorwaarden</i> | 2 |
| <i>Artikel 3. Offertes</i> | 2 |
| <i>Artikel 4. Uitvoering van de overeenkomst</i> | 2 |
| <i>Artikel 5. Wijziging van de overeenkomst</i> | 3 |
| <i>Artikel 6. Geheimhouding</i> | 3 |
| <i>Artikel 7. Intellectuele eigendom</i> | 3 |
| <i>Artikel 8. Betaling</i> | 4 |
| <i>Artikel 9. Aansprakelijkheid</i> | 4 |
| <i>Artikel 10 Herroeping en ontbinding</i> | 4 |
| <i>Artikel 11. Overmacht</i> | 5 |
| <i>Artikel 12. Klachten</i> | 5 |
| <i>Artikel 13. Meerwerk</i> | 5 |
| <i>Artikel 14. Persoonsgegevens</i> | 6 |
| <i>Artikel 15. Toepasselijk recht</i> | 6 |

Artikel 1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. opdrachtnemer: *rouwkost&troostvoer* die deze algemene voorwaarden gebruikt voor het aanbieden van diensten;
2. opdrachtgever: de persoon, onderneming of instantie die de opdracht voor de werkzaamheden aan *rouwkost&troostvoer* verstrekt;
3. diensten: alle door opdrachtnemer aan de opdrachtgever geleverde producten en diensten waaronder coaching en andere vormen van begeleiding, dan wel advisering, begeleiding, alles in de ruimste zin des woord, alsmede alle andere ten behoeve van de opdrachtgever verrichte werkzaamheden van welke aard dan ook, uitgevoerd in het kader van een opdracht, waaronder begrepen werkzaamheden die niet op uitdrukkelijk verzoek van opdrachtgever zijn verricht;
4. coachee: degene die deelneemt aan een begeleidings-, advies- of coachtraject, dat laatste als hij niet zelf de opdrachtgever is.

Artikel 2. Toepasselijkheid van deze voorwaarden

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij *Rouwkost&troostvoer* diensten aanbiedt of levert. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen en ondertekend door *rouwkost&troostvoer*;
2. Niet alleen *Rouwkost&troostvoer* maar ook alle personen of ondernemingen die bij de uitvoering van enige opdracht voor de opdrachtgever zijn betrokken, kunnen op deze algemene voorwaarden een beroep doen;
3. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende opdrachten en vervolgoopdrachten van de opdrachtgever;
4. Eventuele inkoop- of andere algemene voorwaarden van de opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij deze door *Rouwkost&troostvoer* uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.
5. Indien een bepaling van de algemene voorwaarden of een overeenkomst nietig blijkt te zijn of vernietigd wordt, tast dit niet de geldigheid van de gehele algemene voorwaarden of overeenkomst aan. Partijen treden in overleg teneinde een nieuwe bepaling ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepaling overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling in acht worden genomen.

Artikel 3. Offertes

1. De door *rouwkost&troostvoer* gemaakte offertes zijn vrijblijvend; zij zijn geldig gedurende 14 (veertien) dagen, tenzij anders aangegeven. *Rouwkost&troostvoer* is slechts aan de offertes gebonden indien de aanvaarding hiervan door de wederpartij schriftelijk binnen 14 (veertien) dagen worden bevestigd;
2. De prijzen in de genoemde offertes zijn exclusief btw, tenzij anders aangegeven;
3. Offertes zijn gebaseerd op de bij *rouwkost&troostvoer* beschikbare informatie.

Artikel 4. Uitvoering van de overeenkomst

1. Met de *rouwkost&troostvoer* gesloten overeenkomsten leiden voor *rouwkost&troostvoer* tot een inspanningsverplichting, niet tot een resultaatsverplichting, waarbij *rouwkost&troostvoer* gehouden is haar verplichtingen zodanig na te komen, als naar normen van zorgvuldigheid en vakmanschap naar de maatstaven

van het moment van nakomen van *rouwkost&troostvoer* verlangd kan worden. *rouwkost&troostvoer* zal de richtlijnen en gedragsregels van de NOBCO naar beste inzicht en vermogen naleven;

2. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft *rouwkost&troostvoer* het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Dit zal altijd in overleg met de opdrachtgever geschieden. Artikel 7:404 BW is uitgesloten.
3. De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan *rouwkost&troostvoer* 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 *rouwkost&troostvoer* worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan *rouwkost&troostvoer* zijn verstrekt, heeft *rouwkost&troostvoer* 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. *rouwkost&troostvoer* is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat *rouwkost&troostvoer* is uitgegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor haar kenbaar behoorde te zijn.

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 de overeenkomst tijdig en in overleg dienovereenkomstig aanpassen;
2. Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. *rouwkost&troostvoer* zal de opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen;
3. Indien wijziging of aanvulling van de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties heeft, zal *rouwkost&troostvoer* de opdrachtgever hierover tevoren inlichten;
4. Indien een vast honorarium is overeengekomen zal *rouwkost&troostvoer* daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.

Artikel 6. Geheimhouding

1. 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. Aan de opdracht zal door *rouwkost&troostvoer* niet zonder toestemming van de opdrachtgever extern gerefereerd worden.

Artikel 7. Intellectuele eigendom

1. Voor zover auteurs-, merk-, modellen-, handelsnaam-, of andere rechten van intellectuele eigendom berusten op de door *rouwkost&troostvoer* ter uitvoering van de overeenkomst geleverde diensten, is en blijft *rouwkost&troostvoer* houder respectievelijk eigenaresse van deze rechten. De opdrachtgever mag de stoffelijke dragers van deze rechten uitsluitend gebruiken voor het doel waartoe deze aan de opdrachtgever verstrekt zijn, deze niet vermenigvuldigen en auteurs-, merk-, modellen-, handelsnaam-, en andere aanduidingen niet wijzigen of verwijderen;
2. *Rouwkost&troostvoer* behoudt het recht om de bij de uitvoering van de werkzaamheden opgedane kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.
3. Indien opdrachtgever in strijd handelt met artikel 7 (intellectueel eigendom) is opdrachtgever een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd aan *rouwkost&troostvoer* ter hoogte van tweemaal de som van de overeenkomst, onverminderd het recht op schadevergoeding van *rouwkost&troostvoer*.

Artikel 8. Betaling

1. Betaling dient tenzij schriftelijk anders overeengekomen te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door *rouwkost&troostvoer* aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd. Betaling zal plaatsvinden zonder aftrek, compensatie of opschorting uit welke hoofde dan ook;
2. Indien de opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet uiterlijk op de vervaldag heeft betaald, zal hij automatisch in gebreke zijn, zonder dat verdere ingebrekestelling vereist is. In geval van betalingsverzuim door de opdrachtgever is *rouwkost&troostvoer* gerechtigd alle ten behoeve van de opdrachtgever te verrichten werkzaamheden met onmiddellijke ingang te staken of op te schorten, zonder dat zij daarvoor op enige wijze jegens de opdrachtgever schadeplichtig kan worden;
3. Indien de opdrachtgever niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is *rouwkost&troostvoer* gerechtigd de door hem gemaakte buitengerechtigde incassokosten in rekening te brengen.
4. Ingeval van betalingsverzuim is de opdrachtgever voorts een verdragingsrente verschuldigd over de openstaande vorderingen gelijk aan de wettelijke rente;
5. In geval van of in zicht van liquidatie, faillissement of surseance van betaling van de opdrachtgever zullen de vorderingen van *rouwkost&troostvoer* en de verplichtingen van de opdrachtgever jegens *rouwkost&troostvoer* onmiddellijk opeisbaar zijn;
6. Door de opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds ter afdoening in de eerste plaats van alle verschuldigde rente en kosten, in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst openstaan, zelfs al vermeldt de opdrachtgever dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur;
7. Als van *rouwkost&troostvoer* meer dan de gebruikelijke inspanning wordt verlangd ter uitvoering van de overeenkomst, kan *rouwkost&troostvoer* voor aanvang van haar werkzaamheden betaling (of daarmee gelijk te stellen zekerheid) eisen.

Artikel 9. Aansprakelijkheid

1. *rouwkost&troostvoer* aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid, hoe dan ook, voor schade ontstaan door of in verband met door haar verrichte diensten, tenzij de opdrachtgever aantoonst dat de schade is veroorzaakt door opzet of grove schuld van *rouwkost&troostvoer*;
2. De aansprakelijkheid van *rouwkost&troostvoer* is beperkt tot de factuurwaarde van de opdracht, althans dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft;
3. In afwijking van hetgeen in lid 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 factuurbedrag;
4. Indien door of in verband met het verrichten van diensten door *rouwkost&troostvoer* of anderszins schade aan personen of zaken wordt toegebracht, waarvoor *rouwkost&troostvoer* aansprakelijk is, zal die aansprakelijkheid zijn beperkt tot het bedrag van de uitkering uit hoofde van de door *rouwkost&troostvoer* afgesloten algemene aansprakelijkheidsverzekering, met in begrip van het eigen risico dat *rouwkost&troostvoer* in verband met die verzekering draagt;
5. Elke aansprakelijkheid van *rouwkost&troostvoer* voor bedrijfsschade of andere indirecte schade of gevolgschade, van welke aard dan ook, is nadrukkelijk uitgesloten.
6. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij *rouwkost&troostvoer* meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen *rouwkost&troostvoer* vervalt door het enkele verloop van 12 (twaalf) maanden na het ontstaan van de vordering

Artikel 10 Herroeping en ontbinding

1. Indien opdrachtgever niet handelt in uitoefening van een beroep of bedrijf kan opdrachtgever zonder opgave van redenen ontbinden tot een termijn van 14 (veertien) dagen is verstreken. Omdat *rouwkost&troostvoer* altijd een overeenkomst tot het verrichten van diensten aangaat begint de termijn te lopen vanaf de dag waarop de

overeenkomst wordt gesloten. Dit herroepingsrecht vervalt wanneer de uitvoering van de dienst, met instemming van opdrachtgever, is begonnen voor het einde van deze bedenktijd.

2. Indien opdrachtgever handelt in uitoefening van een beroep of bedrijf is het herroepingsrecht uitgesloten.
3. Indien opdrachtgever de overeenkomst wil ontbinden en opdrachtgever geen herroepingsrecht (meer) toekomt is opdrachtgever gehouden om 25 (vijfentwintig) % van de totale som van de overeenkomst te betalen indien de ontbinding voor 4 (vier) weken voor aanvang van de werkzaamheden plaatsvindt. Ontbinding binnen 4 (vier) weken tot 1 (één) week voor aanvang van de werkzaamheden verplicht te opdrachtgever 50 (vijftig) % van de totale som van de overeenkomst te betalen.
4. Indien opdrachtgever de overeenkomst wil ontbinden en opdrachtgever geen herroepingsrecht (meer) toekomt is opdrachtgever gehouden om 75 (vijfzeventig) % van de overeenkomst te betalen indien ontbinding binnen 1 (één) week voor aanvang van de werkzaamheden plaatsvindt.
5. Ingeval de opdrachtgever dan wel de door de opdrachtgever aangewezen coachee na aanvang van de cursus, training, begeleidings-of coachtraject de deelname tussentijds beëindigt of daaraan anderszins niet deelneemt, heeft de opdrachtgever geen recht op enige terugbetaling, tenzij de bijzondere omstandigheden van het geval, naar het oordeel van *rouwkost&troostvoer*, anders rechtvaardigen,
6. Als één der partijen wezenlijk tekortschiet 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 tekortkomende partij enige vergoeding verschuldigd is. De tot de beëindiging wel geleverde prestaties worden op de overeengekomen wijze betaald.

Artikel 11. Overmacht

1. In aanvulling op het bepaalde in artikel 6:75 BW geldt dat een tekortkoming van *rouwkost&troostvoer* in de nakoming van enige verplichting jegens de opdrachtgever niet aan *rouwkost&troostvoer* kan worden toegerekend in geval van een van de wil van *rouwkost&troostvoer* onafhankelijke omstandigheid, waardoor de nakoming van zijn verplichtingen jegens de opdrachtgever geheel of gedeeltelijk wordt verhinderd of waardoor de nakoming van zijn verplichtingen in redelijkheid niet van opdrachtgever kan worden verlangd. Tot die omstandigheden worden mede gerekend wanprestaties van toeleveranciers of andere derden, stroomstoringen, het defect gaan van rijwielen, ziekte van *rouwkost&troostvoer*.
2. Indien zich een situatie als bedoeld in lid 1 van dit artikel voordoet als gevolg waarvan *rouwkost&troostvoer* niet aan zijn verplichtingen jegens opdrachtgever kan voldoen, dan worden, die verplichtingen opgeschort zolang *rouwkost&troostvoer* niet aan zijn verplichtingen kan voldoen. Indien de in de vorige zin bedoelde situatie 30 (dertig) kalenderdagen heeft geduurd, hebben beide partijen het recht de overeenkomst schriftelijk geheel of gedeeltelijk te ontbinden. *rouwkost&troostvoer* is in dat geval niet gehouden tot vergoeding van enige schade, ook niet als *rouwkost&troostvoer* als gevolg van de overmachtstoestand enig voordeel geniet.

Artikel 12. Klachten

1. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bekwame tijd nadat opdrachtgever de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij *rouwkost&troostvoer*.
2. De opdrachtgever dient *rouwkost&troostvoer* in ieder geval 4 (vier) weken de tijd te geven om de klacht in onderling overleg op te lossen.

Artikel 13. Meerwerk

1. Indien *rouwkost&troostvoer* op verzoek van opdrachtgever of op zijn eigen verzoek, met voorafgaande schriftelijke instemming van opdrachtgever, werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeenkomst vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door opdrachtgever worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van *rouwkost&troostvoer*. Opdrachtgever is nimmer verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en hij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.
2. Opdrachtgever aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in artikel 13.1 (Meerwerk) de overeengekomen doelstellingen en verwachtingen kunnen worden beïnvloed.

3. Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken zal *rouwkost&troostvoer* opdrachtgever altijd tevoren schriftelijk informeren over de financiële consequenties van het meerwerk.

Artikel 14. Persoonsgegevens

1. Door het aangaan van een overeenkomst met *rouwkost&troostvoer* wordt aan *rouwkost&troostvoer* toestemming verleend voor automatische bewerking van de uit de overeenkomst verkregen persoonsgegevens. Deze persoonsgegevens zal *rouwkost&troostvoer* uitsluitend gebruiken voor haar eigen activiteiten. Verwezen wordt naar de privacyverklaring van *rouwkost&troostvoer*, op haar website.

Artikel 15. Toepasselijk recht

1. Op overeenkomsten tussen *rouwkost&troostvoer* en opdrachtgever waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

Deze algemene voorwaarden zijn oktober 2019 onder nummer 72304537 gedeponneerd bij de KvK te Arnhem.