



## ALGEMENE VOORWAARDEN

### Artikel 1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

Oprichtnemer:

Visker Resultancy die deze algemene voorwaarden gebruikt voor het aanbieden van Diensten, verder te noemen VR.

Oprichtgever:

De natuurlijke of rechtspersoon die aan VR opdracht heeft verstrekt tot het verrichten van Diensten op het gebied van coaching, counselling, mediation, advies of aanverwante werkzaamheden.

Diensten:

Alle door VR aan de Opdrachtgever geleverde producten en diensten waaronder coaching en andere vormen van begeleiding, dan wel advisering, alles in de ruimste zin des woords, 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.

Cliënt:

De natuurlijke persoon die deelneemt aan een begeleidingstraject van VR op het gebied van coaching, counselling, mediation, advies of aanverwante werkzaamheden, dat laatste als hij of zij niet zelf de Opdrachtgever is.

Overeenkomst:

Elke afspraak tussen Opdrachtgever en VR tot het verlenen van Diensten door VR ten behoeve van Opdrachtgever.

### Artikel 2. Toepasselijkheid van deze voorwaarden

- Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en Overeenkomsten waarbij door VR in het kader van zijn beroep Diensten worden aangeboden of geleverd. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts geldig indien deze tevoren uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
- Deze algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op iedere Overeenkomst waarbij voor de uitvoering door VR derden worden betrokken.
- Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende opdrachten en vervolgoopdrachten van Opdrachtgever.
- Eventuele inkoop- of andere algemene voorwaarden van Opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij VR deze uitdrukkelijk schriftelijk heeft aanvaard.
- Indien een of meer bepalingen van deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. Opdrachtgever en VR treden alsdan in overleg om een nieuwe bepaling ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepaling overeen te komen, zoveel mogelijk in overeenstemming met het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling.

### Artikel 3. Toepasselijke gedragsregels en reglementen

- VR voert de Diensten uit in overeenstemming met de ethische gedragscode dan wel de daarvoor in de plaats tredende beroepsregels van de beroepsverenigingen waar VR bij is aangesloten.
- VR acht zich gebonden aan het Klachtenreglement van de betreffende beroepsverenigingen dan wel aan de daarvoor in de plaats tredende beroepsregels en tuchtrechtspraak.

De toepasselijke gedragsregels en reglementen zijn te vinden op de website van de betreffende beroepsverenigingen.

### Artikel 4. Offertes en totstandkoming Overeenkomst

- Alle door VR gemaakte offertes zijn vrijblijvend; zij zijn geldig gedurende 30 dagen, tenzij anders aangegeven. VR is slechts aan een offerte gebonden indien de aanvaarding hiervan door Opdrachtgever binnen de gestelde geldigheidsduur zonder voorbehoud of wijziging aan VR is bevestigd.
- De prijzen in de offertes zijn exclusief BTW tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.
- Offertes zijn gebaseerd op de bij VR beschikbare informatie.
- Bij samengestelde prijzen bestaat geen verplichting tot levering van een gedeelte tegen een overeenkomstig gedeelte van de voor het geheel aangeboden prijs.
- De Overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van de offerte door Opdrachtgever als bedoeld in de laatste volzin van lid 1. Opdrachtgever en VR hebben ook een Overeenkomst gesloten indien VR een tussen Opdrachtgever en VR gemaakte afspraak schriftelijk bevestigt en de Opdrachtgever de juistheid daarvan niet binnen tien werkdagen of – als die termijn korter is – vóór aanvang van de werkzaamheden schriftelijk betwist.

### Artikel 5. Uitvoering van de Overeenkomst

- Iedere Overeenkomst leidt voor VR tot een inspanningsverplichting, niet tot een resultaatverplichting, waarbij VR gehouden is zijn verplichtingen zodanig na te komen als naar normen van zorgvuldigheid en vakmanschap naar de maatstaven van het moment van nakomen van VR verlangd kan worden. VR zal de richtlijnen en gedragsregels van de beroepsverenigingen waar VR lid van is naar beste inzicht en vermogen naleven.
- Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist heeft VR het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Dit zal altijd in overleg met Opdrachtgever geschieden.
- Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan VR aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst deugdelijk, volledig en tijdig aan VR worden verstrekt.
- Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aan VR ter beschikking gestelde informatie, ook als deze van derden afkomstig is.
- Indien afspraken zijn gemaakt over het door Opdrachtgever ter beschikking stellen van materialen, benodigdheden of faciliteiten ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst zal Opdrachtgever deze tijdig en volgens afspraak ter beschikking stellen.
- Indien de voor de uitvoering van de Overeenkomst benodigde gegevens, materialen, benodigdheden of faciliteiten niet tijdig aan VR zijn verstrekt, heeft VR het recht de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten en/of het extra honorarium volgens de gebruikelijke tarieven aan Opdrachtgever in rekening te brengen.
- Indien voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden door VR een termijn is overeengekomen, dan is dit geen fatale termijn, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.



Overschrijding van de overeengekomen termijn levert dan ook geen toerekenbare tekortkoming van VR op. Opdrachtgever kan om die reden de Overeenkomst dan ook niet ontbinden en heeft geen recht op schadevergoeding.

Opdrachtgever kan bij overschrijding van de overeengekomen termijn wel een nieuwe, redelijke, termijn stellen waarbinnen VR de overeenkomst dient uit te voeren. Overschrijding van deze nieuwe termijn kan voor Opdrachtgever een grond opleveren voor ontbinding van de Overeenkomst.

8. VR is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat VR is uitgegaan van door de Opdrachtgever verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor VR kenbaar behoorde te zijn.

#### Artikel 6. Contractsduur en opzegging

1. Als de tussen Opdrachtgever en VR gesloten Overeenkomst betrekking heeft op het meer dan eenmaal leveren van dezelfde prestatie, wordt deze geacht te zijn aangegaan voor onbepaalde tijd tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen.
2. Opdrachtgever en VR kunnen te allen tijde de Overeenkomst schriftelijk opzeggen. Indien de duur van de opdracht een jaar of langer is, dienen Opdrachtgever en VR een opzegtermijn van tenminste 3 maanden in acht te nemen.

#### Artikel 7. 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 Opdrachtgever en VR de Overeenkomst tijdig en in overleg dienovereenkomstig aanpassen.
2. Indien Opdrachtgever en VR overeenkomen dat de Overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van de voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. VR zal de Opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan in kennis stellen.
3. Indien wijziging of aanvulling van de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties heeft, zal VR de opdrachtgever hierover tevoren informeren.
4. Indien een vast honorarium is overeengekomen zal VR daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de Overeenkomst een overschrijding van dit honorarium ten gevolge heeft.

#### Artikel 8. Geheimhouding

1. VR is, behoudens de eventuele verplichting die de wet dan wel een daartoe bevoegd overheidsorgaan op hem legt tot openbaarmaking van bepaalde gegevens, verplicht tot geheimhouding tegenover derden van alle vertrouwelijke informatie die VR in het kader van de Overeenkomst van Opdrachtgever of uit andere bron heeft verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door Opdrachtgever is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.  
VR draagt er zorg voor dat deze verplichting ook wordt opgelegd aan eventuele derden die door VR bij een opdracht worden ingeschakeld.
2. Gesprekken, sessies en andere contacten die in welke vorm dan ook tussen VR en Cliënt plaatsvinden, worden als strikt vertrouwelijk beschouwd en vallend onder het beroepsgeheim dan wel de ethische code van de beroepsverenigingen waar VR bij is aangesloten..

VR zal dan ook aan niemand, ook niet aan Opdrachtgever, enige mededeling doen over de inhoud en het verloop van deze contacten tenzij de Cliënt hiervoor tevoren uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven.

3. Aan de Overeenkomst zal door VR niet zonder toestemming van de Opdrachtgever extern gerefereerd worden

#### Artikel 9. Intellectuele eigendom

1. VR is rechthebbende op de intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de door haar – in het kader van de Overeenkomst – aan Opdrachtgever en/of Cliënt verstrekte of – in het kader van deze Overeenkomst – gebruikte producten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot testen, readers, rapporten, modellen, oefenmateriaal en computerprogramma's.
2. Opdrachtgever en/of Cliënt mag/mogen zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van VR geen gebruik maken van deze producten, waarop VR rechtshebbende is ten aanzien van de intellectuele eigendomsrechten, anders dan ten behoeve van deze opdracht.
3. VR is gerechtigd om de door de uitvoering van de werkzaamheden verkregen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht en mits niet te herleiden tot individuele Opdrachtgevers c.q. Cliënten.

#### Artikel 10. Honorarium en kosten

1. Het honorarium van VR is niet afhankelijk van de uitkomst van de geleverde Dienst en bestaat tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen uit een vooraf bepaald vast bedrag per Overeenkomst c.q. per geleverde Dienst en/of kan worden berekend op basis van tarieven per door VR gewerkte tijdseenheid.
2. Alle honoraria zijn exclusief heffingen van overheidswege zoals omzetbelasting (B.T.W.) alsmede exclusief reis- en andere onkosten ten behoeve van Opdrachtgever gemaakt waaronder begrepen maar niet beperkt tot declaraties van ingeschakelde derden.
3. VR kan Opdrachtgever verzoeken om een redelijk voorschot te betalen in verband met honoraria die Opdrachtgever verschuldigd is of zal worden en/of onkosten die ten behoeve van Opdrachtgever moeten worden gemaakt. VR heeft wanneer door hem een redelijk voorschot is gevraagd, het recht de uitvoering van de werkzaamheden op te schorten tot het moment dat Opdrachtgever het voorschot aan VR heeft betaald dan wel daarvoor zekerheid heeft gesteld.
4. VR behoudt zich het recht voor in overleg met Opdrachtgever jaarlijks de overeengekomen honoraria aan te passen wegens wijziging van de algemene prijsindex en wegens door de overheid opgelegde maatregelen.

#### Artikel 11. Betaling

1. Betaling dient tenzij schriftelijk anders overeengekomen te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door VR aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd.  
Betaling zal plaatsvinden zonder aftrek, verrekening of opschorting uit welke hoofde dan ook.
2. Indien de Opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet uiterlijk op de vervaldag heeft betaald, is hij automatisch in verzuim, zonder dat verdere ingebrekestelling vereist is.



- In geval van betalingsverzuim door de Oprachtgever is VR gerechtigd alle ten behoeve van de Oprachtgever te verrichten werkzaamheden met onmiddellijke ingang te staken of op te schorten zonder dat VR daarvoor op enigerlei wijze jegens Oprachtgever schadeplichtig kan worden.
3. In geval van betalingsverzuim is Oprachtgever voorts een rente van 1% per kalendermaand of gedeelte daarvan, doch tenminste de wettelijke rente verschuldigd over de openstaande vorderingen, alsmede een vertragingsrente van 2% per maand.
  4. Bij niet-betaling binnen 14 dagen na de factuurdatum kan VR de Oprachtgever een betalingsherinnering sturen.
  5. Voor de verzending van de betalingsherinnering wordt een bedrag van € 15,00 aan Oprachtgever in rekening gebracht.
  6. In geval van liquidatie, faillissement of surseance van betaling van de Oprachtgever zullen de vorderingen van VR en de verplichtingen van Oprachtgever jegens VR onmiddellijk opeisbaar zijn.
  7. Ingeval er meerdere Oprachtgevers zijn, is elke Oprachtgever jegens VR hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het totale factuurbedrag in geval de werkzaamheden ten behoeve van al deze Oprachtgevers zijn verricht.
  8. Door Oprachtgever gedane betalingen strekken steeds ter voldoening van in de eerste plaats alle verschuldigde rente en kosten, en in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst openstaan, zelfs al vermeldt Oprachtgever dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.
  9. Als van VR meer dan de gebruikelijke inspanning wordt verlangd ter uitvoering van de Overeenkomst, kan VR voor aanvang van haar werkzaamheden betaling (of daarmee gelijk te stellen zekerheid) eisen.
4. Indien VR aansprakelijk zou zijn voor door Oprachtgever c.q. Cliënt geleden schade, dan is die aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat in het voorkomende geval wordt uitgekeerd krachtens de door VR afgesloten (beroeps-)aansprakelijkheid- verzekering, vermeerderd met het voor VR geldende eigen risico, waarbij het totaal van deze bedragen is beperkt tot het maximumbedrag van de verzekering. Een kopie van de polis met voorwaarden van de beroepsaansprakelijkheidsverzekering wordt op verzoek door VR toegezonden.
  5. Indien, om welke reden dan ook, geen verzekeringsuitkering plaats vindt, is de aansprakelijkheid van VR jegens Oprachtgever en/of Cliënt beperkt tot het honorarium van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft, met een maximum van € 5.000,-.
  6. VR is niet gehouden tot vergoeding van indirecte schade geleden door Oprachtgever c.q. Cliënt, waaronder begrepen maar niet beperkt tot gevolgschade, gederfde winst en schade ten gevolge van bedrijfsstagnatie.
  7. VR zal bij de eventuele inschakeling van derden (zoals adviseurs, deskundigen of dienstverleners) de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. VR is niet aansprakelijk voor ernstige tekortkomingen jegens Oprachtgever c.q. Cliënt of voor eventuele fouten of tekortkomingen van deze derden. In zo'n geval is Oprachtgever verplicht de ingeschakelde derden zelf aansprakelijk te stellen en eventueel geleden schade op deze derden te verhalen.
  8. VR is niet aansprakelijk voor door Oprachtgever c.q. Cliënt geleden schade, van welke aard ook, indien VR bij de uitvoering van de opdracht is uitgegaan van door Oprachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor VR duidelijk kenbaar was of behoorde te zijn.
  9. VR ofwel door VR in te schakelen derden, die belast worden met het begeleiden van Cliënten, zullen geen middelen, methoden, technieken of instructies geven of gebruiken of situaties laten ontstaan die het vermogen van Cliënt beperken of nadelig beïnvloeden bij het waarnemen, analyseren en beoordelen van voor de Cliënt dreigend letsel, in welke vorm dan ook. Indien Cliënt enig letsel zou oplopen, is VR c.q. door VR in te schakelen derden, daarvoor op generlei wijze aansprakelijk.
  10. De Oprachtgever vrijwaart VR tegen alle aanspraken (zoals schades en rechtsvorderingen) van derde(n) die met de uitvoering van de Overeenkomst tussen Oprachtgever en VR samenhangen, tenzij het betreft aanspraken te gevolge van ernstige tekortkomingen van VR.
  11. Indien Oprachtgever en/of Cliënt een eventuele vordering jegens VR niet binnen 1 jaar na het ontdekken van de schade in rechte aanhangig heeft gemaakt, komt deze rechtsvordering na het verstrijken van het jaar te vervallen.

#### Artikel 12. Incassokosten

1. Indien VR om haar moverende redenen besluit een vordering wegens niet-betaling van één of meer niet betaalde facturen langs gerechtelijke weg te incasseren, is Oprachtgever naast de verschuldigde hoofdsom en rente tevens gehouden alle in redelijkheid gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten te vergoeden. Daaronder zullen steeds zijn begrepen de kosten van incassobureaus, alsmede de kosten en honoraria van deurwaarders en advocaten, ook indien deze de in rechte toe te wijzen proceskosten overschrijden. De vergoeding van gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten bedraagt tenminste 15% van de verschuldigde hoofdsom met een minimum van € 45.

#### Artikel 13. Aansprakelijkheid

1. VR is tegenover Oprachtgever en/of Cliënt slechts aansprakelijk voor schade ten gevolge van een ernstige toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de Overeenkomst. Daarvan is sprake indien VR niet de vereiste zorgvuldigheid en deskundigheid in acht neemt bij de uitvoering van de Overeenkomst.
2. De aansprakelijkheid van VR 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.

#### Artikel 14. Annuleringsvoorwaarden

1. VR heeft het recht om zonder opgave van reden een uit de Overeenkomst voortvloeiende activiteit te annuleren of deelname van een opdrachtgever te weigeren dan wel de door de opdrachtgever aangewezen cliënt te weigeren, in welke gevallen Oprachtgever recht heeft op terugbetaling van het volledige door deze aan VR betaalde bedrag.
2. Oprachtgever heeft het recht deelname aan of de opdracht voor een overeengekomen activiteit te annuleren per aangetekend verzonden brief.
3. Annulering door de opdrachtgever van de Overeenkomst kan tot 4 weken voor aanvang van een overeengekomen activiteit kosteloos geschieden.



- Bij niet-annulering is Opdrachtgever verplicht het totaalbedrag van de overeengekomen activiteit te voldoen.
4. Bij annulering binnen 4 weken tot en met 1 week voor aanvang van de overeengekomen activiteit is VR gerechtigd om 50% van het verschuldigde bedrag in rekening te brengen en bij annulering binnen één week het volledige bedrag.
  5. Ingeval Opdrachtgever dan wel een door Opdrachtgever aangewezen cliënt na aanvang van de overeengekomen activiteit de deelname tussentijds beëindigt of daaraan anderszins niet deelneemt, heeft Opdrachtgever geen recht op enige terugbetaling, tenzij de bijzondere omstandigheden van het geval, naar het oordeel van VR, anders rechtvaardigen.
  6. Een individueel begeleiding- of coachgesprek kan tot 24 uur voor aanvang van het gesprek kosteloos worden afgezegd c.q. verplaatst.  
Bij niet-annulering of bij annulering binnen 24 uur voor de afspraak is VR gerechtigd de gereserveerde tijd naar redelijkheid en billijkheid in rekening te brengen.
  7. Bij betalingsachterstand is VR gerechtigd – tenzij de begeleiding zich hiertegen verzet – verdere begeleiding op te schorten totdat Opdrachtgever aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan.
  8. Als één der partijen wezenlijk tekortschiet in de nakoming van zijn of haar verplichtingen en hier door de andere partij op gewezen te zijn, deze verplichting niet binnen 14 dagen daarna alsnog nakomt, is de andere partij bevoegd de overeenkomst te beëindigen zonder dat de beëindigende partij de tekortschietende partij enige vergoeding verschuldigd is. De tot de beëindiging wel geleverde prestaties worden op de overeengekomen wijze betaald.
2. Indien VR en Opdrachtgever c.q. Cliënt een geschil hebben voortvloeiend uit deze overeenkomst of uit daarop voortbouwende overeenkomsten, zijn zij gehouden eerst te trachten dit geschil in overleg op te lossen en als dit niet lukt, gebruik te maken Mediation conform het reglement van de Stichting Nederlands Mediation Instituut te Rotterdam, zoals dat luidt op de aanvangsdatum van de Mediation.
  3. Indien overleg en/of mediation niet tot een oplossing van het geschil leidt, zal dat geschil worden beslecht door de bevoegde rechter te Rotterdam.
  4. Voor zover de werkzaamheden van de Overeenkomst werkzaamheden betreffen die vallen onder het vakgebied van de beroepsverenigingen waar VR bij is aangesloten, is VR gehouden aan de bepalingen van de betreffende beroepsvereniging tijdens de uitoefening van die werkzaamheden. De klacht- en tuchtregelingen van de desbetreffende beroepsvereniging zijn geldig voor zover een eventuele klacht valt onder de werkingsfeer van de klacht- en tuchtregeling waarop door Opdrachtgever of Cliënt een beroep wordt gedaan.

#### **Artikel 15. Persoonsgegevens**

1. Door het aangaan van een Overeenkomst met VR wordt aan VR toestemming verleend voor automatische bewerking van de uit de Overeenkomst verkregen persoonsgegevens. Deze persoonsgegevens zal VR uitsluitend gebruiken voor de eigen activiteiten.

#### **Artikel 16. Overmacht**

1. Indien VR zijn verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst niet, niet tijdig of naar behoren kan nakomen ten gevolge van een VR niet toerekenbare oorzaak, waaronder begrepen maar niet beperkt ziekte en tijdelijke of blijvende arbeidsongeschiktheid bij VR worden deze verplichtingen opgeschort tot het moment dat VR alsnog in staat is deze op de overeengekomen wijze na te komen, zonder dat Opdrachtgever uit dien hoofde enig recht op vergoeding van kosten, schade of interesses kan doen gelden.
2. In geval van overmacht zal VR daarvan onverwijld mededeling doen aan Opdrachtgever. Opdrachtgever heeft na het ontvangst van die mededeling gedurende acht dagen het recht de Overeenkomst schriftelijk te annuleren, echter onder de verplichting om van VR af te nemen en te vergoeden het uitgevoerde gedeelte van de opdracht.

#### **Artikel 17. Geschillenbeslechting**

1. Op alle Overeenkomsten en rechtshandelingen tussen Opdrachtgever en VR is Nederlands recht van toepassing.