

## **ALGEMENE VOORWAARDEN**

S.R.M. KEIZER-GUDDE

Smart Assistance, Rijksweg 108, 7011 EC Gaanderen

### *VERTROUWENSPERSOON*

#### **Definities:**

In de algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

Oprachtgever: de natuurlijk of rechtspersoon die aan de opdrachtnemer opdracht geeft tot het verrichten van werkzaamheden.

Oprachtnemer: S.R.M. Keizer – Gudde / Smart Assistance

Overeenkomst: Elke wederzijdse acceptatie, mondeling, digitaal, schriftelijk of per email.

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op aanstelling als extern vertrouwenspersoon, deelname in vertrouwens- of klacht commissies, mediator, onderzoek, advies en publicaties met betrekking tot

- - Ongewenste omgangsvormen op het werk
- - Integriteit
- - Conflicten

#### **Art 1 : Algemeen**

De algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle – ook toekomstige – rechtsbetrekkingen tussen opdrachtnemer en opdrachtgever, inclusief offertes en mondelinge en schriftelijke overeenkomsten, ook na het beëindigen hiervan. Algemene voorwaarden van opdrachtgever gelden uitsluitend wanneer deze door opdrachtnemer schriftelijk zijn aanvaard.

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

#### **Art 2: Offertes**

Offertes van opdrachtnemer zijn gebaseerd op informatie zoals die door opdrachtgever is verstrekt. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade van welke aard dan ook indien opdrachtnemer is uitgegaan van de door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.

Opdrachtnemer werkt zo nodig samen met professionele partners. Het inschakelen van derden geschiedt in overleg met opdrachtgever.

Alle eerste offertes zijn vrijblijvend en gelden gedurende 4 weken na dagtekening tenzij expliciet schriftelijk anders is overeengekomen.

Alle prijzen zijn exclusief BTW en reiskosten tenzij anders vermeld.

### **Art 3: Opdrachtuitvoering**

De overeenkomst komt eerst tot stand en vangt aan op het moment dat een door opdrachtnemer ondertekende opdrachtbevestiging retour is ontvangen, ondertekend door de opdrachtgever, dan wel op het moment dat door opdrachtnemer daadwerkelijk uitvoering is gegeven aan de door opdrachtgever gegeven opdracht.

Opdrachtnemer zal de opdracht naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.

De opdrachtgever stelt aan opdrachtnemer tijdig alle documenten, informatie, contacten en faciliteiten beschikbaar die nodig zijn voor een goede uitvoering van de opdracht. Dit geldt ook voor eventuele medewerkers van de opdrachtgever.

Indien voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van opdrachtnemer staan of indien opdrachtgever op een andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, dan heeft opdrachtnemer het recht tot opschorting van de uitvoering van de opdracht en heeft opdrachtnemer het recht om de daardoor ontstane kosten volgens de gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.

### **Art 4: Wijziging en meerwerk**

Indien opdrachtnemer op verzoek of met voorafgaande instemming van opdrachtgever werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de opdracht vallen, zullen deze werkzaamheden door opdrachtgever aan opdrachtnemer worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van opdrachtnemer. Opdrachtnemer is echter niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een nadere schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.

Opdrachtgever aanvaardt dat door de uitvoering van de werkzaamheden die buiten de inhoud of omvang van de opdracht vallen, het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de opdracht en de wederzijdse verantwoordelijkheden van partijen, kunnen worden beïnvloed.

Voor zover voor de opdracht een vaste prijs is afgesproken en partijen voornemens zijn om met betrekking tot het meerwerk een nadere overeenkomst te sluiten, zal opdrachtnemer opdrachtgever tevoren schriftelijk informeren over de financiële consequenties die aan de extra werkzaamheden zijn verbonden.

### **Art 5: Overmacht**

Opdrachtnemer is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien zij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan haar schuld en noch krachtens wet, een rechtshandeling of op het in het verkeer geldende opvattingen, voor haar rekening komt.

Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan naast hetgeen daaromtrent in wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien waarop opdrachtnemer zelf geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor opdrachtnemer niet instaat is de verplichtingen na te komen. Hieronder zijn onder meer, maar

niet uitsluitend, begrepen: ziekte en arbeidsongeschiktheid van opdrachtnemer, staking, brand of andere bedrijfsstoornissen.

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

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

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

#### **Art 6: Reclame**

Voor elke door opdrachtnemer aanvaarde opdracht geldt dat sprake is van een inspanningsverplichting. Opdrachtnemer kan nimmer aansprakelijk worden gesteld voor niet behaalde resultaten.

Klachten over de door opdrachtnemer verrichten werkzaamheden/geleverde diensten dienen door de opdrachtgever zo spoedig mogelijk doch in elk geval binnen 4 weken nadat hij van de werkzaamheden heeft kennisgenomen schriftelijk te worden gemeld aan opdrachtnemer op verval van dit recht. Opdrachtgever blijft daarbij gehouden tot afname en betaling van de overigens overeengekomen zaken/diensten.

#### **Art 7: Betaling**

Tenzij schriftelijk anders overeengekomen dient betaling plaats te vinden dertig dagen na factuurdatum zonder verrekening, op een door opdrachtnemer aangegeven bankrekening. Bezwaren tegen de hoogte van een declaratie schorten de betalingsverplichting niet op.

Indien de rekening dertig dagen na de vervaldatum nog niet is voldaan, is de opdrachtgever zonder ingebrekestelling in verzuim en vanaf het intreden van het verzuim is de wettelijke handelsrente verschuldigd.

Indien de rekening 8 weken na vervaldatum nog niet is voldaan kan opdrachtnemer de uitvoering van het resterende deel van de opdracht opschorten. Is de opdrachtgever in verzuim of schiet hij op enige andere wijze tekort in het nakomen van zijn verplichting dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening voor zijn rekening, zowel de gerechtelijke als de buiten gerechtelijke.

#### **Art 8: Aansprakelijkheid**

De totale aansprakelijkheid van opdrachtnemer wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de opdracht is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor de opdracht bedongen prijs (excl. BTW). Het voornoemde

maximumbedrag komt te vervallen indien de schade is te wijten aan opzet of grove schuld van opdrachtnemer.

Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

1. De redelijke kosten die opdrachtgever zou moeten maken om de prestatie van opdrachtnemer aan de opdracht te laten beantwoorden. Deze schade wordt echter niet vergoed indien opdrachtgever de opdracht heeft ontbonden;
2. Redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van dit artikel;
3. Redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van de schade, voor zover opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van dit artikel.

Heeft de opdracht een looptijd van meer dan zes maanden, dan geldt de beperking van de aansprakelijkheid tot het bedrag van het honorarium van maximaal zes maanden.

Buiten de bovengenoemde aansprakelijkheid voor directe schade rust op opdrachtnemer geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd.

De aansprakelijkheid van opdrachtnemer wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een opdracht ontstaat slechts indien opdrachtgever opdrachtnemer onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een deugdelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en opdrachtnemer ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van haar verplichtingen tekort blijft schieten.

### **Art 9: Vertrouwelijkheid**

Opdrachtnemer verplicht zich tot geheimhouding van alle informatie en gegevens van de opdrachtgever jegens derden. Opdrachtnemer zal voorts in het kader van de opdracht alle mogelijke voorzorgsmaatregelen nemen ter bescherming van de belangen van de opdrachtgever en werknemers van de opdrachtgever. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de wederpartij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

Is er een meldplicht dan geldt dat het Nederlands recht ten aanzien van de meldplicht van toepassing is.

### **Art 10: Onafhankelijk klachtonderzoek, vertrouwenspersoon of vertrouwenscommissie**

Opdrachtnemer en opdrachtgever komen voor aanvang van het onderzoek en/of inschakeling van opdrachtnemer als vertrouwenspersoon de procedure overeen die op het onderzoek c.q. de werkzaamheden als vertrouwenspersoon van toepassing zal zijn.

Adviezen naar aanleiding van klachtonderzoek en adviezen van de vertrouwenspersoon of vertrouwenscommissie zullen door of namens opdrachtnemer schriftelijk en vertrouwelijk en indien nodig geanonimiseerd aan de opdrachtgever worden verstrekt.

Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk noch verantwoordelijk voor besluiten en de daaraan verbonden gevolgen, zoals die door opdrachtgever naar aanleiding van het advies worden genomen.

Indien opdrachtnemer door derden wordt aangesproken voor de gevolgen van het genomen besluit op het advies van opdrachtnemer, dan zullen alle kosten die hieruit voortvloeien voor rekening en verantwoording van de opdrachtgever komen.

Opdrachtnemer en opdrachtgever komen uitdrukkelijk overeen dat schriftelijk gegeven adviezen naar aanleiding van onderzoek of de werkzaamheden als vertrouwenspersoon nimmer in een gerechtelijke procedure zullen worden overgelegd ook niet wanneer deze zijn geanonimiseerd. Evenmin zal opdrachtnemer of een van de werknemers die bij opdrachtnemer in dienst is of voor de werkzaamheden wordt aangesteld, als getuige worden opgeroepen in een gerechtelijke procedure.

#### **Art 11: Geschillen**

In geval van geschillen tussen opdrachtnemer en opdrachtgever van welke aard dan ook zullen partijen trachten de geschillen op te lossen door middel van het inschakelen van een mediator.

Mocht een oplossing van het gerezen geschil via mediation niet slagen, dan hebben partijen het recht elkaar aansluitend te dagvaarden.

De overeenkomsten tussen opdrachtnemer en opdrachtgever worden beheerst door het Nederlands recht.