

Anja de Die Coaching & Training is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel Amsterdam onder nummer 59522143.

Artikel 1: Definities

In deze algemene voorwaarden worden de hierna volgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij anders is aangegeven.

- Opdrachtnemer:** **Anja de Die Coaching & Training**, de dienstverlener en als zodanig Opdrachtnemer onder toepassing van deze algemene voorwaarden.
- Opdrachtgever:** Iedere natuurlijke of rechtspersoon (o.a. deelnemer of coachee) die Opdrachtnemer Opdracht geeft tot het verlenen van Diensten.
- Overeenkomst:** Iedere overeenkomst die tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever tot stand komt, elke wijziging daarin of aanvulling op, alsmede alle (rechts)handelingen ter uitvoering van die overeenkomst en achteraf gezien, alle (rechts)handelingen benodigd voor het aangaan van die overeenkomst.
- Opdracht:** Iedere opdracht van opdrachtgever in welke vorm dan ook.
- Diensten:** Alle door Anja de Die Coaching & Training aan de Opdrachtgever geleverde producten en diensten waaronder coaching, training, workshop, online programma's en andere vormen van 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.

Artikel 2: Toepasselijkheid van deze voorwaarden

2.1

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, overeenkomsten en bestellingen waarbij Opdrachtnemer in het kader van zijn beroep Diensten aanbiedt of levert.

2.2

Eventuele afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien, en voor zover, deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.

2.3

Deze algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op iedere Overeenkomst met Opdrachtnemer, waarbij voor de uitvoering door Opdrachtnemer van de diensten van derden gebruik wordt gemaakt.

2.4

Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende opdrachten en vervolgoopdrachten tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.

2.5

Indien één of meerdere bepalingen in de algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. Opdrachtgever en

Opdrachtnemer treden alsdan in overleg een nieuwe bepaling overeen te komen, zoveel mogelijk in overeenstemming met het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling.

Artikel 3. Totstandkoming van de Overeenkomst en offertes

3.1

Overeenkomsten waarbij Opdrachtnemer partij is, gelden als gesloten:

- a. Na ondertekening van beide partijen van een daartoe opgemaakte Overeenkomst, dan wel;
- b. Na ontvangst en akkoordverklaring van de schriftelijke aanvaarding door Opdrachtgever van een door Opdrachtnemer gedaan aanbod.
- c. Na ontvangst van een door Opdrachtgever ingevuld inschrijfformulier van Anja de Die | inzicht in zicht coaching & training of door bevestiging van Opdrachtnemer van diens per e-mail verzonden aanmelding.
- d. Bij mondelinge overeenkomst door overhandiging van administratie-, boekhoud- of fiscale dan wel andere te verwerken bescheiden ten behoeve van de uitvoering van de werkzaamheden.

3.2

Mondelinge afspraken binden Opdrachtnemer slechts indien Opdrachtnemer deze schriftelijk heeft bevestigd. Bij gebreke daarvan geeft de inhoud van de door de Opdrachtnemer toegezonden factuur de inhoud van de overeenkomst weer, tenzij de Opdrachtgever binnen 14 dagen na factuurdatum de inhoud van de factuur betwist.

3.3

Indien Opdrachtnemer tijdens de uitvoering van de werkzaamheden een mondelinge meerwerkopdracht ontvangt van Opdrachtgever of een medewerker c.q. vertegenwoordiger van Opdrachtgever en Opdrachtnemer daartoe gegevens aanlevert, waarna Opdrachtgever de uitvoering van het meerwerk accepteert, althans niet mondeling of schriftelijk heeft geprotesteerd tegen het meerwerk, mag Opdrachtnemer ervan uitgaan dat het meerwerk op uitdrukkelijk verzoek van Opdrachtgever is geschied tegen de door Opdrachtnemer gehanteerde prijzen en tarieven.

3.4

De door Opdrachtnemer gemaakte offertes zijn vrijblijvend. Zij zijn geldig gedurende 30 dagen, tenzij anders aangegeven. Opdrachtnemer is slechts aan de offertes gebonden indien de aanvaarding hiervan door de Opdrachtgever binnen de gestelde geldigheidsduur zonder voorbehoud of wijziging aan Opdrachtnemer is bevestigd.

3.5

De prijzen in offertes zijn in Euro's, exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege, alsmede exclusief eventuele verzend-, reis-, verblijf- en administratiekosten en leges, tenzij anders is aangegeven. Tenzij nadrukkelijk anders overeengekomen, komen alle heffingen of belastingen opgelegd of geheven ter zake van de Diensten ten laste van de Opdrachtgever.

3.6

Elke verandering van de factoren die op de prijzen en tarieven van Opdrachtnemer van invloed zijn, waaronder prijzen van derden, valutakoersen, verzekeringstarieven en overige heffingen of belastingen, kan Opdrachtnemer doorberekenen aan de Opdrachtgever.

3.7

Offertes zijn gebaseerd op de voor Opdrachtnemer beschikbare informatie.

3.8

Op en vanaf het moment van levering komen de geleverde zaken voor risico van de Opdrachtgever.

Artikel 4: Uitvoering van de Overeenkomst

4.1

Iedere Overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever leidt voor Opdrachtnemer tot een inspanningsverplichting, niet tot een resultaatverplichting. Opdrachtnemer zal de Overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.

4.2

Indien en voor zover een goede uitvoering van de Overeenkomst dit vereist, heeft Opdrachtnemer het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.

Dit zal altijd in overleg met de Opdrachtgever geschieden. Opdrachtnemer zal uitsluitend voldoende gekwalificeerd personeel inschakelen bij de uitvoering van de Overeenkomst.

4.3

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, volledig en tijdig aan Opdrachtnemer worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de Overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Opdrachtnemer zijn verstrekt, heeft de Opdrachtnemer 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.

4.4

Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, doordat

Opdrachtnemer is uitgegaan van de door Opdrachtgever voorgedragen coachee, verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze juistheid of onvolledigheid voor Opdrachtnemer kenbaar hoorde te zijn.

4.5

In geval van coaching zal de Opdrachtgever eerlijk en open bijdragen aan de gesprekken en zich inzetten. De Opdrachtgever neemt de verantwoordelijkheid, rekenschap en autoriteit over diens eigen gedrag en de consequenties hiervan, zowel tijdens de tijd die Opdrachtnemer en Opdrachtgever gezamenlijk doorbrengen als daarna, op zich en is zelf verantwoordelijk voor het te boeken resultaat.

4.6

Mocht de Opdrachtnemer tijdens het coach-/trainingstraject zaken of ziektebeelden bij de Opdrachtgever vermoeden die niet onder het werkterrein of de deskundigheid van de Opdrachtnemer vallen, dan zal de Opdrachtnemer de Opdrachtgever daarop attenderen en aangeven dat consult elders wenselijk is.

4.7

Opdrachtgever zal naar de coachsessies en/of trainingen/workshops komen op de afgesproken tijd en plaats, waar nodig aantekeningen maken en zich houden aan de eventuele afspraken die tijdens de coachsessie en/of training/workshop worden gemaakt.

4.8

Opdrachtnemer heeft het recht een exemplaar van het uitgevoerde werk in zijn dossier te houden ook al vraagt Opdrachtgever vernietiging of teruggave van zijn dossier.

4.9

Indien door Opdrachtnemer of door Opdrachtnemer ingeschakelde derden in het kader van de opdracht werkzaamheden worden verricht op de locatie van de Opdrachtgever of een door Opdrachtgever aangewezen locatie, draagt Opdrachtgever kosteloos zorg voor de door betreffende medewerkers van Opdrachtnemer in redelijkheid gewenste faciliteiten.

4.10

De locatie en het tijdstip van de uitvoering van de Overeenkomst worden in overleg bepaald. Het is de Opdrachtnemer echter toegestaan de locatie en het tijdstip te wijzigen, mits zij dit tijdig met de Opdrachtgever bespreekt. In het algemeen geldt dat de bedoelde wijziging tijdig is doorgegeven indien dat uiterlijk 48 uur voor het uitvoeren van de Overeenkomst of een gedeelte daarvan plaatsvindt.

4.11

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

4.12

Wanneer Opdrachtnemer de opdracht krijgt om in samenwerking met een derde een opdracht geheel of gedeeltelijk te vervullen, zal Opdrachtgever in overleg met alle betrokkenen vaststellen wat ieders taak is. Opdrachtnemer aanvaardt geen hoofdelijke aansprakelijkheid, noch aansprakelijkheid voor de uitvoering van de taak en de daarbij behorende werkzaamheden van de derde.

Artikel 5: Wijziging van de overeenkomst

5.1

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 schriftelijk aanpassen en ondertekenen.

5.2

Indien partijen overeenkomen dat de Overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.

5.3

Indien wijziging of aanvulling van de Overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties heeft, zal Opdrachtnemer de Opdrachtgever hierover tevoren inlichten.

5.4.

Indien een vast honorarium is overeengekomen zal Opdrachtnemer daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de Overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.

6: Geheimhouding

6.1.

Opdrachtnemer 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 zij in het kader van de Overeenkomst van Opdrachtgever of uit andere bron heeft verkregen. Alle informatie geldt als vertrouwelijk, tenzij door een der partijen schriftelijk aan de andere partij is medegedeeld dat bedoelde informatie niet vertrouwelijk is. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat deze verplichting ook wordt opgelegd aan eventuele werknemers of derden die door haar bij een opdracht worden ingeschakeld.

6.2.

Opdrachtnemer houdt zich het recht voor collegiaal overleg te hebben in het kader van de eigen ontwikkeling (intervisie & supervisie); dit overleg vindt geanonimiseerd en niet buiten medeweten van de Opdrachtgever plaats.

6.3.

Opdrachtnemer is gerechtigd alle in haar bezit zijnde documentatie en rapportages van de Opdrachtgever 12 maanden na beëindiging van de werkzaamheden te vernietigen.

Artikel 7: Intellectuele eigendom

7.1

Opdrachtnemer is rechthebbende op de intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de door haar – in het kader van de Overeenkomst – aan Opdrachtgever verstrekte of gebruikte zaken, waaronder begrepen maar niet beperkt tot testen, hand-outs, begrotingen, rapporten, verslagen, adviezen, oefenmateriaal, software, (elektronische) bestanden e.d.

7.2

Opdrachtgever mag zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer geen gebruik maken van deze zaken, waarop Opdrachtnemer rechthebbende is ten aanzien van de intellectuele eigendomsrechten, anders dan ten behoeve van deze opdracht.

7.3

Opdrachtnemer 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.

Artikel 8: Honorarium en kosten

8.1

Opdrachtnemer verricht haar werkzaamheden op basis van een vast tarief, tenzij partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.

8.2

Indien Opdrachtnemer met Opdrachtgever een vast tarief, uurtarief of dagdeeltarief overeenkomt, is Opdrachtnemer niettemin gerechtigd tot verhoging van het tarief.

8.3

Opdrachtnemer is gerechtigd prijsstijgingen door te berekenen, indien Opdrachtnemer kan aantonen dat tussen moment van aanbieding en uitvoering de tarieven t.a.v. bijvoorbeeld lonen en/of reis-, verblijfskosten met meer dan 5% zijn gestegen.

8.4

Opdrachtnemer zal Opdrachtgever het voornemen tot verhoging van het tarief schriftelijk kenbaar maken. Opdrachtnemer zal daarbij de omvang van de verhoging vermelden en de datum waarop deze ingaat.

8.5

Opdrachtnemer kan Opdrachtgever verzoeken een redelijk voorschot te betalen in verband met honoraria die Opdrachtgever verschuldigd is of zal worden en/of onkosten die ten behoeve van de opdrachtgever moeten worden gemaakt. Opdrachtnemer heeft, wanneer door haar een redelijk voorschot is gevraagd, het recht om de uitvoering van de werkzaamheden op te schorten tot het moment dat Opdrachtgever het voorschot aan Opdrachtnemer heeft betaald dan wel daarvoor zekerheid heeft gesteld.

8.6

Opdrachtnemer heeft het recht het overeengekomen (uur-)tarief te verhogen met minimaal het prijsindexcijfer van CBS voor "contractuele loonkosten per uur", tenzij partijen andere afspraken hebben gemaakt.

Artikel 9: Betaling

9.1

Betaling dient, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door Opdrachtnemer aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd. Bezwaren tegen de hoogte van de facturen schorten de betalingstermijn niet op. Opdrachtnemer is gerechtigd vooruitbetaling van het verschuldigde bedrag te verlangen.

9.2

Indien de Opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn heeft betaald, zal hij automatisch in gebreke zijn, zonder dat verdere ingebrekestelling is vereist. De opdrachtgever is vanaf het moment van verzuim aan Opdrachtnemer over het opeisbare bedrag een verdragingsrente verschuldigd gelijk aan de wettelijke rente. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat Opdrachtgever in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledige bedrag.

9.3

In geval van betalingsverzuim door de Opdrachtgever is Opdrachtnemer 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 gehouden.

9.4

In geval van liquidatie, (aanvraag van) faillissement, toelating van Opdrachtgever tot wettelijke schuldsanering uit hoofde van de Wet Schuldsanering Natuurlijke personen, onder curatelestelling, beslag of surseance van betaling van Opdrachtgever zullen de vorderingen van Opdrachtnemer op Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar zijn.

9.5

Door 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 open staan, zelfs al vermeldt de opdrachtgever dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.

9.6

Ingeval er meerdere Opdrachtgevers zijn, is elke Opdrachtgever jegens Opdrachtnemer hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het totale factuurbedrag in geval de werkzaamheden ten behoeve van al deze Opdrachtgevers zijn verricht.

9.7

Als van Opdrachtnemer meer dan de gebruikelijke inspanning wordt verlangd ter uitvoering van de overeenkomst, kan Opdrachtnemer voor aanvang van haar werkzaamheden betaling (of daarmee gelijk te stellen zekerheid) eisen.

Artikel 10. Incassokosten

Ingeval Opdrachtnemer om moverende reden besluit een vordering wegens niet-betaling van een of meer niet betaalde facturen langs gerechtelijke weg te incasseren, is de Opdrachtgever 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 incassobureau, 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.

Artikel 11: Aansprakelijkheid

11.1.

Indien Opdrachtnemer aansprakelijk mocht zijn, is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld.

11.2.

Indien Opdrachtnemer aansprakelijk is voor directe schade, is die aansprakelijkheid beperkt tot een maximaal bedrag van de door de assuradeur van Opdrachtnemer te verstrekken uitkering, althans tot maximaal het door de wederpartij verschuldigde honorarium, althans dat gedeelte van de factuur waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.

11.3.

Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- De redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden;
- De eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Opdrachtnemer aan de overeenkomst te laten beantwoorden, tenzij deze niet aan Opdrachtnemer toegerekend kunnen worden;
- De redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming van schade, voor zover Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden.

11.4.

Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, emotionele schade, gederfde omzet en winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.

11.5.

Voor schade voortvloeiend uit gegeven adviezen is Opdrachtnemer nimmer aansprakelijk. Adviezen worden steeds gegeven op grond van bij de Opdrachtnemer bekende feiten en omstandigheden en in onderling overleg, waarbij Opdrachtnemer steeds de bedoeling van Opdrachtgever als leidraad en uitgangspunt neemt.

11.6.

De in deze voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid voor directe schade gelden niet, indien de schade is te wijten aan opzet of grove schuld van de Opdrachtnemer of zijn ondergeschikten.

Artikel 12: Annuleringsvoorwaarden

12.1

Annulering door Opdrachtgever dient schriftelijk bekend gemaakt te worden bij Opdrachtnemer.

12.2

Bij annulering door Opdrachtgever van trainingen en aanverwante werkzaamheden binnen 5 werkdagen voor de aanvang van de betreffende activiteiten, dient Opdrachtgever 100% van de kosten van de geannuleerde uren

c.q. van de overeengekomen hoofdsom te betalen en bij annulering hiervan langer dan binnen 5 werkdagen is de Opdrachtgever 50% van de kosten van de geannuleerde uren c.q. van de overeengekomen hoofdsom verschuldigd.

12.3

Bij annulering door Opdrachtgever van coaching en andere begeleidingstrajecten binnen 24 uur voor aanvang van de betreffende activiteit is Opdrachtgever 100% van de kosten van de geannuleerde uren c.q. van de overeengekomen hoofdsom verschuldigd, tussen 24 en 48 uur voor aanvang van de activiteiten maximaal 50% van deze kosten en bij annulering langer dan 48 uur voor aanvang van de activiteiten maximaal 25%.

12.4

Opdrachtgever is 100% van de totaal overeengekomen hoofdsom verschuldigd indien hij, ook zonder te annuleren, geen gebruik maakt van de overeengekomen Diensten van Opdrachtnemer.

12.5

Opdrachtnemer is bij annulering door de Opdrachtgever te allen tijde gerechtigd alle gemaakte of nog te maken kosten van derden volledig door te belasten aan Opdrachtgever.

Artikel 13: Beëindiging van de Overeenkomst

13.1.

Opdrachtnemer 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;
- Na het sluiten van de overeenkomst Opdrachtnemer ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de Opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen. In geval er goede grond bestaat te vrezen dat de Opdrachtgever slechts gedeeltelijk of niet behoorlijk zal nakomen, is opschorting slechts toegelaten voor zover de tekortkoming haar rechtvaardigt;
- 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;

13.2.

Voorst is Opdrachtnemer bevoegd de overeenkomst te (doen) ontbinden, indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is geworden of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevergd, dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht;

13.3.

Indien de overeenkomst wordt ontbonden, zijn de vorderingen van Opdrachtnemer op de Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien Opdrachtnemer de nakoming van de verplichting opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en overeenkomst.

Artikel 14: Klachtenbehandeling

14.1

Op iedere overeenkomst en rechtshandeling tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.

14.2

Indien Opdrachtnemer en Opdrachtgever een geschil hebben voortvloeiend uit een Overeenkomst waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, zijn zij gehouden eerst te trachten dit geschil in overleg op te lossen en, als dit niet lukt, gebruik te maken van mediation.

14.3

Indien ook mediation niet tot een oplossing van het geschil leidt, is de bevoegde rechtelijke instantie waar Opdrachtnemer gevestigd is bij uitsluiting bevoegd van het geschil kennis te nemen. Klachten over de geleverde diensten dienen door de Opdrachtgever binnen 8 dagen na uitvoering schriftelijk te worden ingediend op het adres van de Opdrachtnemer in Amstelveen. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Opdrachtnemer in staat is adequaat te reageren.

14.4

Klachten over de geleverde diensten dienen minimaal te bevatten:

- a. Naam, adres en woonplaats van klager;
- b. Naam en werkadres van degene over wie wordt geklaagd;
- c. Beschrijving van de klacht;
- d. Redenen voor de klacht;
- e. Eventuele documentatie.

14.5

Opdrachtnemer stuurt binnen 5 werkdagen een schriftelijke bevestiging met de verwachte behandelingstermijn.

14.6

Indien een klacht gegrond is, zal Opdrachtnemer de diensten alsnog (laten) verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de Opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dienst door de opdrachtgever schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.

14.7

De door Opdrachtnemer opgestelde stukken, bestanden c.q. geschriften worden voor verzending aan een ontvangende instantie door de Opdrachtgever gecontroleerd. Opdrachtnemer geeft Opdrachtgever hiertoe voldoende gelegenheid. Opdrachtgever dient de stukken, bestanden c.q. geschriften te controleren op correctheid en volledigheid. Bij Opdrachtgever rust de onderzoekspllicht. Na controle door de Opdrachtgever worden de opgestelde stukken naar de ontvangende instantie verzonden. Bij spoedeisende zaken ligt het risico van de kwaliteit en deugdelijkheid van de opgestelde stukken, bestanden c.q. geschriften steeds bij de Opdrachtgever. Opdrachtgever dient erop toe te zien dat het door Opdrachtnemer opgestelde voldoet aan zijn wensen.

14.8

Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen werkzaamheden of leveren niet meer mogelijk of zinvol is, zal Opdrachtnemer slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van het bepaalde in het artikel "Aansprakelijkheid".

Artikel 15. Overmacht

15.1

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 Opdrachtnemer geen invloed kan uitoefenen, zoals ziekte (incl. van haar personeel), stroom- en computerstoringen, virussen, brand, diefstal, doch waardoor Opdrachtnemer niet in staat is haar verplichtingen na te komen.

15.2

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

15.3

Tijdens overmacht worden de verplichtingen van Opdrachtnemer opgeschort. Indien de periode waarin door overmacht nakoming van de verplichtingen door Opdrachtnemer niet mogelijk is langer duurt dan 2 maanden zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst te ontbinden zonder dat er in dat geval een verplichting tot schadevergoeding bestaat.

15.4

Indien Opdrachtnemer bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen is zij gerechtigd het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel afzonderlijk te factureren en is de Opdrachtgever gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een het een afzonderlijk contract. Dit geldt echter niet als het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel geen zelfstandige waarde heeft.