Algemene voorwaarden - Virtueel Casemanager *Homan*©

Inhoudsopgave:

1. Definities
2. Toepasselijkheid
3. Uitvoering van de overeenkomst
4. Bijzondere verplichtingen opdrachtgever
5. Tarieven en betaling
6. Aansprakelijkheid en vrijwaringen
7. Vertrouwelijkheid
8. Intellectueel eigendom
9. Recensie
10. Duur, beëindiging en annulering van diensten
11. Overmacht
12. Herroepingsrecht
13. Toepasselijk recht
14. Klachten en geschillen
15. Wijziging voorwaarden

Virtueel Casemanager
Homan

1. Definities

De volgende termen hebben in deze algemene voorwaarden de volgende betekenis:

- ***Opdrachtnemer***: Virtueel Casemanager *Homan*, handelend als zelfstandig ondernemer, virtueel casemanager en vertrouwenspersoon. Gevestigd in Helmond en handelend onder KvK nummer 42174808.
- ***Opdrachtgever***: De natuurlijke persoon of rechtspersoon die gebruikmaakt van de diensten of producten van opdrachtnemer.

- ***Diensten/opdrachten***: Alle werkzaamheden die door opdrachtnemer worden uitgevoerd, waaronder casemanagement, het optreden als vertrouwenspersoon, adviesverlening, begeleiding en overige ondersteunende diensten. Hieronder valt iedere opdracht die door de opdrachtgever aan opdrachtnemer wordt verstrekt, evenals iedere overeenkomst van opdracht die tussen partijen tot stand komt.
- ***Producten***: alle door opdrachtnemer ontwikkeld materialen, documenten, formats, trainingen of andere digitale of fysieke uitingen.
- ***Opdracht of overeenkomst***: iedere afspraak tussen opdrachtgever en opdrachtnemer, schriftelijk of digitaal bevestigd.

2. Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, overeenkomsten, diensten en producten van opdrachtnemer. Afwijkingen zijn slechts geldig indien schriftelijk zijn overeengekomen. Indien één of meerdere bepalingen nietig zijn of vernietigd worden, blijven de overige bepalingen volledig van kracht. Onderdeel van deze algemene voorwaarden is het privacyreglement van Virtueel Casemanager *Homan*. Opdrachten worden uitsluitend aanvaard en uitgevoerd met inachtneming van deze algemene voorwaarden.

Virtueel Casemanager Homan

3. Uitvoering van de overeenkomst

Opdrachtnemer verricht de werkzaamheden op basis van een inspanningsverplichting en niet op basis van een resultaatsverplichting. Dit geldt ook wanneer de opdracht is aangegaan op basis van concrete cijfers, doelstellingen, toezeggingen of adviezen. Virtueel Casemanager *Homan* voert de opdracht uit als een goed opdrachtnemer in de zin van artikel 7:401 BW en zal zich hiervoor te allen tijde naar beste kunnen inspannen.

Opdrachtnemer is gerechtigd om, indien dit wenselijk of bevorderlijk is voor een zorgvuldige uitvoering van de opdracht, derden of een vervanger in te schakelen.

Alle in de opdracht genoemde termijnen zijn indicatief en hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.

4. Bijzondere verplichtingen opdrachtgever

De opdrachtgever zorgt ervoor dat alle informatie en documenten die nodig zijn voor een zorgvuldige uitvoering van de opdracht tijdig aan opdrachtnemer worden verstrekt. De opdrachtgever garandeert de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van alle aangeleverde gegevens, ongeacht of deze afkomstig zijn van henzelf of van derden. De opdrachtgever blijft te allen tijde eindverantwoordelijk voor de verzuimbegeleiding en de arbeidsomstandigheden binnen de organisatie.

De opdrachtgever mag haar rechten en verplichtingen uit de opdracht niet overdragen aan een derde zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtnemer.

Virtueel Casemanager
Homan

5. Tarieven en betaling

Alle tarieven zijn exclusief btw. De opdrachtnemer mag jaarlijks per 1 januari de tarieven indexeren. De tarieven zijn gebaseerd op de overeengekomen opdracht, tenzij anders schriftelijk is vastgelegd. Daarnaast kan de opdrachtnemer de tarieven voor lopende overeenkomsten wijzigen. Een tariefwijziging wordt minimaal één maand voor de ingangsdatum aan opdrachtgever gecommuniceerd, zodat opdrachtgever tijdig kennis kan nemen van de aangepaste tarieven.

Facturen worden elektronisch verzonden. Betaling dient plaats te vinden binnen 14 dagen na factuurdatum, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

Eventuele bezwaren tegen een factuur dienen binnen 10 dagen na factuurdatum schriftelijk kenbaar te worden gemaakt. Alle voor de opdracht gedragen kosten, waaronder kosten van derden en reiskosten worden door opdrachtnemer doorbelast aan opdrachtgever. De opdrachtnemer kan bij een overeengekomen opdracht een voorschot verlangen voorafgaande aan de aanvang van het werk, welk voorschot de opdrachtgever alsdan dient te voldoen.

De opdrachtgever heeft geen recht op opschorting of verrekening van haar betalingsverplichtingen of andere contractuele verplichtingen. Indien de opdrachtgever niet of niet tijdig betaalt, is zij automatisch, zonder nadere ingebrekestelling in verzuim. Vanaf het moment dat de factuurtermijn is verstreken, is wettelijke handelsrente verschuldigd conform artikel 6:119a BW, tenzij de opdrachtgever een particulier is die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf; in dat geval geldt de wettelijke rente zoals bedoeld in artikel 6:119 BW.

Bij overschrijding van de factuurtermijn is de opdrachtgever daarnaast direct gehouden alle door opdrachtnemer gemaakte (incasso)kosten te vergoeden. Opdrachtnemer is bevoegd de werkzaamheden op te schorten indien de opdrachtgever haar betalingsverplichtingen niet kan of wil nakomen.

Virtueel Casemanager Homan

6. Aansprakelijkheid en vrijwaringen

Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder begrepen maar niet beperkt tot financiële gevolgschade, bedrijfsschade, winstderving of schade van opdrachtgever of derden die voortvloeit uit het niet nakomen van de verplichtingen zoals genoemd in artikel 4. Aansprakelijkheid van opdrachtnemer ontstaat uitsluitend bij een toerekenbare tekortkoming en is, voor zover wettelijk toegestaan, beperkt tot het factuurbedrag van de betreffende opdracht, met een maximum van € 1.000, tenzij er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid.

Bij het inschakelen van specialisten, zorgprofessionals of andere derden zal opdrachtnemer de nodige zorgvuldigheid betrachten en hierover, voor zover

redelijkerwijs mogelijk en gebruikelijk, met opdrachtgever overleggen. De kosten van deze derden komen volledig voor rekening van opdrachtgever. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor tekortkomingen van deze derden, ook niet indien zij door opdrachtnemer zijn voorgesteld.

Indien opdrachtgever zelf verantwoordelijk is voor het aanleveren van gegevens, inlichtingen, overige relevante informatie of de uitvoering van onderdelen van het werk, is opdrachtgever aansprakelijk voor schade die ontstaat doordat deze informatie niet, niet tijdig, onvolledig of onjuist wordt verstrekt. Opdrachtnemer kan hiervoor niet aansprakelijk worden gehouden.

Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer voor alle aanspraken van derden, inclusief de daarmee samenhangende kosten, die direct of indirect voortvloeien uit of verband houden met de uitvoering van de opdracht.

7. Vertrouwelijkheid

Opdrachtnemer en opdrachtgever zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de overeenkomst van elkaar of uit andere bron verkrijgen, conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Informatie wordt als vertrouwelijk beschouwd wanneer dit door de andere partij is aangegeven of wanneer dit uit de aard van de informatie voortvloeit.

VirtueelCasemanager Homan

Opdrachtnemer is bevoegd vertrouwelijke informatie met derden te delen indien zij daartoe wettelijk of op grond van regelgeving verplicht is of wanneer de andere partij hiervoor vooraf toestemming heeft gegeven. Het verstrekken van dergelijke informatie geeft opdrachtgever geen recht op schadevergoeding, schadeloosstelling of ontbinding van de overeenkomst.

8. Intellectueel eigendom

Alle door opdrachtnemer geleverde producten en materialen blijven het intellectueel eigendom van opdrachtnemer. Het gebruik daarvan door opdrachtgever is niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar.

Alle intellectuele eigendomsrechten die tijdens of als gevolg van de uitvoering van de opdracht ontstaan, komen volledig toe aan opdrachtnemer. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend een beperkt gebruikersrecht voor de duur van de opdracht, tenzij in de overeenkomst van opdracht uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

Bij overtreding van dit artikel is opdrachtgever een direct opeisbare boete verschuldigd van € 1.500 per overtreding, vermeerderd met € 250 voor iedere dag dat de overtreding voortduurt. Deze boete laat het recht van opdrachtnemer onverlet om daarnaast volledige schadevergoeding te vorderen wanneer de daadwerkelijke schade hoger is.

9. Recensie

Opdrachtnemer kan opdrachtgever vragen om een recensie te delen over de samenwerking. Met toestemming van opdrachtgever mag opdrachtnemer deze recensie (eventueel licht bewerkt en voorzien van (bedrijfs)naam en foto van opdrachtgever) publiceren op de website en/of socialmediakanalen van opdrachtnemer. De recensie blijft zichtbaar zolang deze relevant is, maar opdrachtnemer verwijdert deze op verzoek van opdrachtgever.

10. Duur, beëindiging en annulering van diensten

De duur van een opdracht hangt samen met de aard van de dienstverlening. Eenmalige of korte diensten hebben een duidelijke start- en einddatum. Diensten die over een langere periode worden uitgevoerd, zoals verzuimtrajecten van 13, 26, 52 of 104 weken, de strippenkaart van 10 uur (met

een geldigheidsduur van één jaar), abonnementen en het verzuimprotocol (met een maximale duur van vier uur), kennen een vooraf bepaalde looptijd die in de opdrachtbevestiging wordt vastgelegd. De overeenkomst eindigt automatisch zodra de overeengekomen werkzaamheden zijn afgerond, tenzij partijen schriftelijk anders overeenkomen.

Opdrachtnemer Virtueel Casemanager *Homan* kan een opdracht tussentijds schriftelijk beëindigen met een opzegtermijn van tien werkdagen. In dat geval is opdrachtnemer niet gehouden tot vergoeding van eventuele kosten of schade aan opdrachtgever. Opdrachtgever kan een opdracht eveneens tussentijds beëindigen, waarbij een opzegtermijn van dertig werkdagen geldt, tenzij in de opdrachtbevestiging een andere termijn is opgenomen. Opdrachtnemer behoudt het recht de overeenkomst per direct te beëindigen wanneer sprake is van een wezenlijk verschil van inzicht over de uitvoering, tekortkomingen aan de zijde van opdrachtgever, faillissement, beslaglegging, het staken van bedrijfsactiviteiten of overdracht van het bedrijf aan een derde.

Annulering van diensten is mogelijk, maar dient tijdig te gebeuren. Voor eenmalige of korte diensten kan annulering plaatsvinden tot uiterlijk één werkdag (24 uur) voor het afgesproken aanvangstijdstip. Voor diensten met een langere looptijd, zoals verzuimtrajecten, coaching, projectmatige opdrachten, strippenkaarten, abonnementen en het verzuimprotocol, geldt een annuleringstermijn van minimaal tien werkdagen. Wanneer een dienst niet binnen de geldende termijn wordt geannuleerd, wordt het volledige honorarium in rekening gebracht, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

11. Overmacht

Opdrachtnemer is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien zij daartoe wordt verhinderd door een omstandigheid die niet aan haar kan worden toegerekend. Onder overmacht wordt verstaan elke van de wil van opdrachtnemer onafhankelijke omstandigheid die de nakoming van de

verplichtingen geheel of gedeeltelijk verhindert, tijdelijk of blijvend, waaronder in ieder geval (maar niet uitsluitend) begrepen: ziekte, overlijden, stroom- of internetstoringen, brand, waterschade, natuurrampen, overheidsmaatregelen, stakingen, storingen bij leveranciers of derden, of andere situaties waarop opdrachtnemer geen invloed kan uitoefenen.

Tijdens een situatie van overmacht worden de verplichtingen van opdrachtnemer opgeschort. Indien de periode van overmacht langer duurt dan 30 dagen, zijn beide partijen gerechtigd de overeenkomst schriftelijk te beëindigen, zonder dat één van hen gehouden is tot vergoeding van schade of kosten.

Wanneer opdrachtnemer door overmacht slechts een deel van de werkzaamheden kan uitvoeren, of wanneer al een deel van de opdracht is uitgevoerd op het moment dat de overmacht intreedt, mag opdrachtnemer het uitgevoerde of nog uitvoerbare gedeelte afzonderlijk factureren. Opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen alsof het een zelfstandige opdracht betreft. Dit geldt niet wanneer het uitgevoerde of uitvoerbare deel geen zelfstandige waarde heeft binnen de totale opdracht.

Virtueel Casemanager Homan

12. Herroepingsrecht

Opdrachtnemer werkt uitsluitend voor zakelijke opdrachtgevers. Het wettelijke herroepingsrecht voor consumenten is daarom niet van toepassing. Ook indien opdrachtgever geen zakelijke partij zou zijn, geldt het herroepingsrecht niet voor de diensten van opdrachtnemer, omdat deze diensten direct worden uitgevoerd, maatwerk betreffen of plaatsvinden op een vooraf overeengekomen datum of periode.

13. Toepasselijk recht

Nederlands recht is van toepassing. Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waarin opdrachtnemer is gevestigd.

14. Klachten en geschillen

Klachten over de uitvoering van de opdracht dienen door de opdrachtgever binnen 14 dagen na ontdekking, schriftelijk en gemotiveerd bij opdrachtnemer te worden ingediend. Opdrachtnemer krijgt vervolgens een redelijke termijn om de klacht te onderzoeken en indien van toepassing te herstellen. Het niet tijdig indienen van een klacht leidt tot verval van het recht om hierover aanspraak te maken. Een ingediende klacht schort de betalingsverplichting van opdrachtgever niet op; facturen dienen volgens de afgesproken betalingstermijn te worden voldaan.

15. Wijziging van voorwaarden

Opdrachtnemer kan deze algemene voorwaarden op ieder moment aanpassen, aanvullen of vervangen, of aanvullende bijzondere voorwaarden van toepassing verklaren. Wanneer een wijziging gevolgen heeft voor lopende opdrachten, zal opdrachtnemer opdrachtgever hiervan tijdig op de hoogte stellen. Opdrachtgever krijgt in dat geval minimaal veertien dagen de gelegenheid om kennis te nemen van de aangepaste voorwaarden voordat deze in werking treden.

Virtueel Casemanager Homan