



Artikel 1: Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

Clïënt: degene die deelneemt aan opvang, advies-, trainings-, coaching- of begeleidingstraject, medewerker en/of cliënt van Opdrachtgever;

Opdracht(en): alle door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever geleverde producten en/of diensten waaronder opvang, advies en voorlichting en training vanuit de rol van register vertrouwenspersoon, coaching en andere vormen van begeleiding of advies, 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, maar wel daaraan gerelateerd zijn, aanvullende Opdrachten en/of vervolg Opdrachten zoals beschreven in de nader tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever overeengekomen overeenkomst ("**Overeenkomst**") ;

LVV Gedragscode: de richtlijn voor het professioneel handelen van de bij de Landelijke Vereniging van Vertrouwenspersonen (LVV) aangesloten vertrouwenspersonen inclusief het daarop van toepassing zijnde Reglement klachtenbehandeling (Commissie van Toezicht van de) LVV;

Opdrachtgever: de persoon, onderneming of instantie die de Opdracht voor de werkzaamheden verstrekt aan Opdrachtnemer;

Opdrachtnemer: Aeré die deze algemene voorwaarden gebruikt voor het uitvoeren van (een) Opdracht(en);

Artikel 2: Toepasselijkheid van deze voorwaarden

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes en Overeenkomsten waarbij door Opdrachtnemer in het kader van haar beroep Opdrachten worden uitgevoerd of geleverd.
2. Deze algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op iedere Overeenkomst waarbij voor de uitvoering door Opdrachtnemer derden worden betrokken.
3. Partijen kunnen alleen afwijken van deze algemene voorwaarden als ze dat nadrukkelijk en schriftelijk onderling zijn overeengekomen;
4. Eventuele inkoop- of andere algemene voorwaarden van Opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij Opdrachtnemer deze uitdrukkelijk schriftelijk heeft aanvaard.
5. 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 Opdrachtnemer 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: Toepassen gedragsegels en reglementen

1. Opdrachtnemer voert de Opdracht(en) als register vertrouwenspersoon uit in overeenstemming met de meest actuele versie van de LVV Gedragscode en acht zich gebonden aan het daarop van toepassing zijnde Klachtenreglement dan wel de daarvoor in de plaats tredende beroepsregelen en/of tuchtrechtspraak. De toepasselijke LVV Gedragscode is te vinden op de [website van LVV](#).

Artikel 4: Offertes, tarieven en totstandkoming van de Overeenkomst

1. De door Opdrachtnemer gemaakte offertes zijn vrijblijvend; zij zijn geldig gedurende 30 dagen na dagtekening, tenzij anders aangegeven. Opdrachtnemer is slechts aan de offertes gebonden indien de aanvaarding hier van door de Opdrachtgever schriftelijk binnen 30 dagen worden bevestigd;



2. De prijzen die Opdrachtnemer hanteert zijn in euro's, zijn exclusief btw en exclusief eventuele overige kosten, zoals administratiekosten, reiskosten en huurkosten, tenzij uitdrukkelijk anders vermeldt of overeengekomen.
3. Offertes zijn gebaseerd op de bij Opdrachtnemer beschikbare informatie.
4. Opdrachtnemer heeft het recht de prijzen jaarlijks aan te passen, minimaal gelijk aan jaarlijks verhogen in overeenstemming met CBS index 82, overige zakelijke dienstverlening (2015=100).

Artikel 5: Uitvoering van de Overeenkomst, wijziging en informatieverstrekking

1. De Opdrachtgever verklaart zich er uitdrukkelijk mee akkoord dat de Opdrachtnemer ook ten behoeve van andere opdrachtgevers werkzaamheden uitvoert;
2. Partijen beogen nadrukkelijk niet een arbeidsovereenkomst aan te gaan in de zin van artikel 7:610 e.v. BW;
3. De Opdrachtnemer deelt haar werkzaamheden zelfstandig in en is bij de uitvoering van het werk geheel zelfstandig. Zij verricht de Opdracht naar eigen inzicht en zonder toezicht of leiding van Opdrachtgever;
4. Met de Opdrachtnemer gesloten Overeenkomsten leiden voor Opdrachtnemer tot een inspanningsverplichting, niet tot een resultaatsverplichting, tenzij schriftelijk anders overeengekomen;
5. 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;
6. 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, tijdig aan Opdrachtnemer worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de Overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Opdrachtnemer zijn verstrekt, heeft 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;
7. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat Opdrachtnemer is uitgegaan van door de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor haar kenbaar behoorde te zijn;
8. Indien voor de voltooiing van (een) bepaalde Opdracht(en) door Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer de Overeenkomst dient uit te voeren, overschrijding van deze nieuwe termijn kan voor Opdrachtgever een grond opleveren voor ontbinding van de Overeenkomst.
9. Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden met betrekking tot de Opdracht te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen de Overeenkomst tijdig en in overleg dienovereenkomstig aanpassen;
10. Indien partijen overeenkomen dat de Overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Opdrachtnemer zal de Opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen;
11. Indien wijziging of aanvulling van de Overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties heeft, zal Opdrachtnemer de Opdrachtgever hierover tevoren inlichten;



12. 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.
13. Weigert de Opdrachtgever zijn medewerking aan de uitvoering van de Overeenkomst door Opdrachtnemer, dan is de Opdrachtgever nog steeds verplicht de afgesproken prijs aan de Opdrachtnemer te betalen;

Artikel 6: Geheimhouding & persoonsgegevens

1. Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van deze 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. Opdrachtnemer is niet gerechtigd de informatie die aan hem door Opdrachtgever is verstrekt aan te wenden tot een ander doel dan waarvoor zij werd verkregen. Hierop wordt echter een uitzondering gemaakt indien Opdrachtnemer voor zichzelf optreedt in een tucht- civiele of strafprocedure waarbij deze informatie van belang kan zijn;
3. Tenzij daartoe door Opdrachtnemer voorafgaand schriftelijk toestemming is gegeven, zal de Opdrachtgever de inhoud van rapporten, adviezen, presentaties of andere al dan niet schriftelijke uitingen van Opdrachtnemer, die niet zijn opgesteld of gedaan met de strekking derden van de daarin neergelegde informatie te voorzien, niet openbaar te maken. De geheimhoudingsplicht geldt niet indien de informatie al openbaar was voordat de Opdrachtgever deze informatie vernam of die later openbaar is geworden zonder dat dit het gevolg was van een schending van de geheimhoudingsplicht van de Opdrachtgever dan wel indien de informatie openbaar wordt gemaakt door de Opdrachtgever op grond van een wettelijke plicht;
4. De geheimhouding geldt gedurende de looptijd van de Overeenkomst als ook voor de gehele periode na afloop van de Overeenkomst.
5. Gesprekken, sessies en andere contacten die in welke vorm dan ook tussen Opdrachtnemer en Cliënt plaatsvinden, worden als strikt vertrouwelijk beschouwd. Opdrachtnemer 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 uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven.
6. Door het aangaan van een Overeenkomst met Opdrachtnemer wordt aan Opdrachtnemer toestemming verleend voor automatische bewerking van de uit de Overeenkomst verkregen persoonsgegevens. Deze persoonsgegevens zal Opdrachtnemer uitsluitend gebruiken voor haar eigen activiteiten.

Artikel 7: Intellectuele eigendom

1. Opdrachtnemer behoudt alle intellectuele eigendomsrechten op alle (waaronder auteursrecht) op alle offertes, presentaties, documenten, etc. tenzij partijen anders zijn overeengekomen;
2. Opdrachtgever gebruikt de producten en/of diensten van Opdrachtnemer uitsluitend ten behoeve van de eigen organisatie en mag deze niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer (laten) kopiëren, aan derden tonen en/of ter beschikking stellen of op andere wijze gebruiken.

Artikel 8: Betaling

1. Betaling dient te geschieden binnen 30 dagen na factuurdatum, op een door Opdrachtnemer 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 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;

3. Ingeval van betalingsverzuim is de Opdrachtgever voorts een vertragsrentesrente verschuldigd over de openstaande vorderingen gelijk aan de wettelijke rente;
4. In geval van liquidatie, faillissement of surseance van betaling van de Opdrachtgever zullen de vorderingen van Opdrachtnemer en de verplichtingen van de Opdrachtgever jegens Opdrachtnemer onmiddellijk opeisbaar zijn;

Artikel 9: Incassokosten

1. Indien Opdrachtnemer invorderingsmaatregelen treft tegen Opdrachtgever, die in verzuim is, komen de kosten verband houdend met die invordering ten laste van Opdrachtgever, welke kosten gesteld worden op ten minste 15% van de openstaande facturen, tenzij Opdrachtnemer aantoonbaar maakt hogere kosten te hebben gemaakt. Onder deze kosten zijn begrepen de kosten van eventueel in te schakelen incassobureaus, deurwaarders en/of advocaten.

Artikel 10: Aansprakelijkheid

1. Indien Opdrachtnemer op grond van uitvoering van de Opdracht(en) aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld;
2. Opdrachtnemer zal bij de uitvoering van de Overeenkomst de zorgvuldigheid in acht nemen die van een professionele dienstverlener mag worden verwacht. Indien de Opdrachtgever aan toont dat hij schade heeft geleden door een fout van de Opdrachtnemer die bij zorgvuldig handelen zou zijn vermeden is Opdrachtnemer voor de directe schade slechts aansprakelijk tot een maximum van het bedrag van het honorarium, gefactureerd voor de desbetreffende opdracht over de laatste drie maanden, tenzij er aan de zijde van Opdrachtnemer sprake is van opzet of daarmee gelijk te stellen grove schuld;
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;
 - redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Opdrachtgever aan toont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden;
4. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie;
5. De in deze voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid voor directe schade gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van Opdrachtnemer of zijn ondergeschikten.
6. Elk recht van Opdrachtgever op schadevergoeding van Opdrachtnemer vervalt in elk geval 12 maanden na de gebeurtenis, waaruit de aansprakelijkheid direct of indirect voortvloeit. Hiermee wordt niet uitgesloten het bepaalde in artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek.
7. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor alle aanspraken van derden, waaronder Client, wegens een tekortkoming in de uitvoering van de Opdracht.



Artikel 11: Annulering/ beëindiging van de overeenkomst

1. Opdrachtnemer heeft het recht om zonder opgave van reden (een) Opdracht(en) te annuleren of deelname van een Opdrachtgever te weigeren dan wel de door de Opdrachtgever aangewezen Cliënt te weigeren, in welke gevallen de Opdrachtgever recht heeft op terugbetaling van het volledige door deze aan Opdrachtnemer reeds betaalde bedrag;
2. Opdrachtgever heeft het recht (een) Opdracht(en) te annuleren per aangetekend verzonden brief;
3. Annulering door de Opdrachtgever van (een) Opdracht(en) kan tot 4 weken voor aanvang van een Opdracht kosteloos geschieden. Bij niet tijdige annulering is de Opdrachtgever verplicht het totaalbedrag van het betreffende advies-, trainings-, begeleidings-, of coaching traject te voldoen;
4. Bij annulering binnen 4 weken tot en met 1 week voor aanvang van de uitvoering van een Opdracht is Opdrachtnemer gerechtigd om 50% van het verschuldigde bedrag in rekening te brengen en bij annulering korter dan 1 week voor aanvang van de Opdracht het volledige bedrag;
5. Ingeval de Opdrachtgever dan wel de door de Opdrachtgever aangewezen Cliënt na aanvang van de Opdracht 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 Opdrachtnemer, anders rechtvaardigen;
6. Een individueel begeleiding- of coaching gesprek kan tot 24 uur voor aanvang van het gesprek kosteloos worden afgezegd c.q. verplaatst. Bij afzegging c.q. verplaatsing binnen 24 uur is Opdrachtnemer gerechtigd om het volledige tarief dat is afgesproken voor het gesprek in rekening te brengen. Indien de Opdrachtgever dan wel de aangewezen cliënt niet op het geplande gesprek verschijnt, worden dezelfde tarieven gehanteerd;
7. Als één der partijen wezenlijk tekort schiet 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 tekort komende partij enige vergoeding verschuldigd is. De tot de beëindiging wel geleverde prestaties worden op de overeengekomen wijze betaald.

Artikel 12: Geschillenbeslechting

1. Op iedere Overeenkomst tussen opdrachtnemer en de opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing;
2. Geschillen voortvloeiende uit Overeenkomsten waarop deze voorwaarden van toepassing zijn worden beslecht middels Klachtenreglement van de LVV. Het staat partijen vrij aansluitend vrij het geschil te onderwerpen aan de bevoegde rechter van het arrondissement waarbinnen Opdrachtnemer gevestigd is.

++ // ++