

# **Algemene voorwaarden**

**versterck.**

Versie: september 2024

Auteur: Versterck



## Artikel 1 Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- a. Algemene Voorwaarden: de hieronder beschreven algemene voorwaarden, zoals die van toepassing zijn op de levering van diensten door Opdrachtnemer, zoals organisatieonderzoek- en beleid, deelname in klachtencommissies, aanstelling als (extern) vertrouwenspersoon, mediation, onderzoek en advies, beleidsontwikkeling, training en publicaties, een en ander in de ruimste zin van het woord.
- b. Opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die aan Opdrachtnemer opdracht heeft gegeven tot het verrichten van werkzaamheden.
- c. Opdrachtnemer: de vennootschap onder firma met beperkte aansprakelijkheid **Versterck Dienstverlening** gevestigd te Goes en geregistreerd bij de Kamer van Koophandel te Middelburg onder nummer 94141045, en hierna weergegeven als "Opdrachtnemer" of "Versterck".
- d. Overeenkomst: Elke wederzijdse acceptatie, mondeling, digitaal, schriftelijk of per e-mail bevestigd door partijen van levering van diensten door Versterck.

## Artikel 2 Toepasselijkheid Algemene Voorwaarden

- a. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, opdrachten en overeenkomsten van en met Opdrachtnemer, alsmede op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand tussen Opdrachtnemer en haar Opdrachtgevers.
- b. De Algemene Voorwaarden zijn daarnaast van toepassing op alle nadien aangebrachte wijzingen in en/of aanvullingen op de betreffende Overeenkomst en op alle Overeenkomsten met Opdrachtnemer bij de uitvoering waarvan derden worden betrokken.
- c. In het geval de Overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de klant beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal Opdrachtnemer aangeven op welke wijze de algemene voorwaarden zijn in te zien en zal zij deze op verzoek zo spoedig mogelijk kosteloos toezenden.
- d. Indien de Overeenkomst op afstand elektronisch wordt gesloten, kan in afwijking van het vorige lid en voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, de tekst van deze Algemene Voorwaarden langs elektronische weg ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de Overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven waar van de Algemene Voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen en dat zij op verzoek langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.
- e. Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden kunnen slechts schriftelijk geschieden en gelden dan slechts ten aanzien van de specifieke Overeenkomst waarop de afwijkingen betrekking hebben. De toepasselijkheid van de Algemene Voorwaarden van de klant wordt



hierbij nadrukkelijk van de hand gewezen, tenzij de toepasselijkheid schriftelijk door Opdrachtnemer is aanvaard.

f. Indien de Algemene Voorwaarden eenmaal van toepassing zijn, zijn deze ook zonder nadere verklaring van toepassing op nieuwe Overeenkomsten tussen partijen.

g. In geval van strijdigheid tussen bepalingen uit de tussen partijen gesloten Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden gaan de betreffende bepalingen uit de Overeenkomst voor.

h. Indien bepalingen of delen van bepalingen uit de Overeenkomst en/of deze Algemene Voorwaarden of bijlagen daarbij vanwege dwingendrechtelijke bepalingen of in enig ander opzicht onwettig, ongeldig of niet afdwingbaar zijn of worden, zullen de overige bepalingen of zal het geldige deel van de ongeldige bepaling volledig van kracht en afdwingbaar blijven, zonder enig gevolg voor de overige verplichtingen van partijen. Voorts zal de onwettige, ongeldige of onafdwingbare bepaling worden geacht te zijn vervangen door een bepaling met zo veel mogelijk dezelfde juridische en commerciële strekking.

i. Deze Algemene Voorwaarden zijn in werking getreden per 1 juni 2024 en zijn te raadplegen op de website van Opdrachtnemer, [www.versterck.nl](http://www.versterck.nl).

j. Opdrachtnemer is bevoegd deze Algemene Voorwaarden te wijzigen. Van toepassing is steeds de laatst versie van de Algemene Voorwaarden op de website.

### **Artikel 3     Aanbiedingen en offertes**

a. Alle door Opdrachtnemer gedane aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.

b. Alle offertes van Opdrachtnemer hebben, tenzij uit de offerte anders blijkt, een geldigheidsduur van veertien kalenderdagen te rekenen vanaf de dagtekening van de offerte.

c. Een samengestelde prijsopgave verplicht Opdrachtnemer niet tot het verrichten van een gedeelte van de werkzaamheden tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.

d. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.

e. Een Overeenkomst komt tot stand op het moment dat Opdrachtgever akkoord gaat met de offerte van Opdrachtnemer, tenzij anders overeengekomen. Indien de Opdrachtgever het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt Opdrachtnemer onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door Opdrachtnemer is bevestigd, kan de Opdrachtgever de overeenkomst ontbinden.

f. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om een opdracht zonder opgaaft van redenen te weigeren.



#### **Artikel 4      Overeenkomst en bevoegdheid**

- a. De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de bevoegdheid van zijn werknemers die de Overeenkomst tot stand brengen, evenals voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem verstrekte gegevens die als basis dienen voor de aanbidding van de Opdrachtnemer.
- b. Wanneer een natuurlijke persoon namens of voor rekening van de Opdrachtgever een Overeenkomst sluit, verklaart deze persoon – door het aangaan daarvan – daartoe bevoegd te zijn. Deze persoon is naast de Opdrachtgever hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die voortvloeien uit de Overeenkomst, indien de Opdrachtgever zich op diens onbevoegdheid beroept.

#### **Artikel 5      Prijs en betaling**

- a. Alle door Opdrachtnemer opgegeven prijzen zijn exclusief BTW, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld. De prijzen zijn gebaseerd op de ten tijde van de aanbidding geldende prijsbepalende factoren.
- b. Opdrachtnemer is bevoegd de overeengekomen prijzen op grond van een nadien opgetreden stijging van bedoelde prijsbepalende factoren te verhogen, ook al was deze stijging voorzienbaar.
- c. Opdrachtgever is verplicht de overeengekomen vergoeding aan de Opdrachtnemer zonder enige korting, opschorting, of verrekening binnen dertig dagen na de factuurdatum te voldoen.
- d. Betaling op een van de ten name van Opdrachtnemer gestelde bankrekeningen geldt als kwijting door Opdrachtgever. Ontvangen bedragen worden altijd in mindering gebracht op de langst openstaande factuur.
- e. Het uitblijven van betaling leidt, zonder ingebrekestelling, tot verzuim van Opdrachtgever. In dit geval wordt er een betalingsherinnering gestuurd met een termijn van acht dagen.
- f. Bij niet-tijdige betaling behoudt Opdrachtnemer zich het recht voor om incassomaatregelen te treffen. In geval van incassomaatregelen zijn alle redelijk gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd door Opdrachtgever. De buitengerechtelijke incassokosten bedragen maximaal: 15% over openstaande bedragen tot EUR 2.500,=; 10% over de daaropvolgende EUR 2.500,= en 5% over de volgende EUR 5.000,=.

#### **Artikel 6      Opschorting en beëindiging van werkzaamheden**

- a. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om de werkzaamheden op te schorten en/of lopende Overeenkomsten te beëindigen, na schriftelijke mededeling, indien:
  - een factuur niet volledig en tijdig is voldaan;
  - het kredietrisico met betrekking tot Opdrachtgever als te hoog wordt ingeschat;



- de continuïteit van de bedrijfsvoering van de Opdrachtgever onvoldoende zeker is;
  - er sprake is van conflicterende belangen en/of voortzetting van de behandeling redelijkerwijs niet kan worden verlangd.
- b. Opdrachtnemer aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade als gevolg van opschorting en/of beëindiging op de genoemde gronden.
- c. Opschorting en/of beëindiging van een Overeenkomst door de Opdrachtgever of door de Opdrachtnemer heeft geen invloed op de betaling van de vergoeding voor reeds verrichte werkzaamheden en gemaakte kosten.
- d. Eventuele betalingsverplichtingen van de Opdrachtgever blijven onverminderd van kracht, ongeacht opschorting of beëindiging van de werkzaamheden.
- e. Bij beëindiging van de werkzaamheden zullen reeds verrichte werkzaamheden en gemaakte kosten naar evenredigheid worden gefactureerd en dienen deze binnen de overeengekomen betalingstermijn te worden voldaan door Opdrachtgever.

#### **Artikel 7     Uitvoering van de Overeenkomst**

- a. Opdrachtnemer spant zich naar beste kunnen in om de dienstverlening uit te voeren conform schriftelijke afspraken. De diensten worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij expliciet anders overeengekomen met een resultaatsverbintenis.
- b. Opdrachtgever dient Opdrachtnemer tijdig alle benodigde informatie en bescheiden te verstrekken voor een correcte uitvoering van de Overeenkomst. Tevens wordt verwacht dat Opdrachtgever, indien gevraagd, inzage geeft in de administratie en documenten die relevant zijn voor de uitgevoerde werkzaamheden.
- c. Indien de voor de uitvoering benodigde gegevens niet tijdig worden verstrekt, behoudt Opdrachtnemer het recht voor de uitvoering op te schorten. Eventuele extra kosten voortkomend uit vertraging zullen conform gebruikelijke tarieven aan Opdrachtgever worden doorberekend.
- d. Bij werkzaamheden op locatie draagt Opdrachtgever zorg voor benodigde toegang, beveiliging, viruscontroles, faciliteiten, vergunningen, en toestemmingen. Tevens dient Opdrachtgever kosteloos te voorzien in adequate werkruimte en faciliteiten die voldoen aan wettelijke vereisten voor de medewerkers van de Opdrachtnemer.
- e. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is het gebruik dat Opdrachtgever maakt van de dienstverlening van de Opdrachtnemer steeds voor rekening en risico van de Opdrachtgever.
- f. Adviezen, meningen, verwachtingen en aanbevelingen zijn geen garantie voor toekomstige gebeurtenissen of omstandigheden.
- g. De ingezette medewerkers van de Opdrachtnemer voldoen aan schriftelijk overeengekomen kwalificaties en minimaal aan de basisvereisten voor de functie.



- h. Bij Overeenkomsten aangegaan voor uitvoering door een specifieke persoon, behoudt de Opdrachtnemer het recht om deze persoon te vervangen door een ander met vergelijkbare kwalificaties.
- i. Opdrachtnemer zal redelijke inspanningen leveren om ervoor te zorgen dat derde partijen die worden ingeschakeld, zowel bij de uitvoering van overeengekomen diensten als bij de behandeling van verstrekte informatie, dezelfde mate van zorgvuldigheid hanteren.
- j. Opdrachtgever stemt ermee in dat Opdrachtnemer, indien nodig, de vertrouwenspersoon kan wijzigen. In een dergelijk geval zal de Opdrachtnemer de Opdrachtgever tijdig op de hoogte stellen van deze wijziging en ervoor zorgen dat er een soepele overgang plaatsvindt. Opdrachtgever heeft niet het recht om bezwaar te maken tegen de wisseling van de vertrouwenspersoon, tenzij er gegronde redenen zijn om aan te nemen dat de wijziging de uitvoering van de Overeenkomst aanzienlijk zou beïnvloeden. Opdrachtgever erkent dat de vertrouwenspersoon een representatieve rol speelt in de dienstverlening, en Opdrachtnemer zal zich inspannen om ervoor te zorgen dat de nieuwe vertrouwenspersoon de belangen van de Opdrachtgever op een vergelijkbare wijze behartigt.
- k. Indien noodzakelijk voor een juiste uitvoering, kan Opdrachtnemer derden inschakelen waarvan de kosten aan Opdrachtgever worden doorberekend. De wettelijke aansprakelijkheidsregels voortvloeiend uit de artikelen 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW) zijn uitgesloten. Opdrachtnemer neemt de nodige zorgvuldigheid in acht bij de inschakeling van derden.
- l. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor eventuele aanspraken van derden die schade lijden die aan Opdrachtgever toerekenbaar is.

#### **Artikel 8    Misbruik van diensten, oneigenlijk gebruik en verstrekken van foutieve informatie**

- a. Opdrachtgever zal de diensten niet misbruiken of oneigenlijk gebruiken, inclusief maar niet beperkt tot niet gerechtigde deelname, schending van copyright, verstrekken van foutieve informatie en het doen van valse meldingen.
- b. Opdrachtgever zal geen opnamen maken (audio, video, of anderszins) van sessies, gesprekken, of andere interacties zonder uitdrukkelijke toestemming van alle betrokken partijen.
- c. Schending van deze bepalingen kan leiden tot onmiddellijke opschorting of beëindiging van de diensten. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om juridische stappen te ondernemen indien nodig, waaronder opschorting of beëindiging van de dienstverlening.



## **Artikel 9     Abonnement**

- a. Elk met Opdrachtgever afgesloten abonnement geldt voor de duur van twaalf maanden te rekenen vanaf het moment dat het abonnement door Opdrachtnemer schriftelijk is bevestigd.
- b. Een abonnement wordt stilzwijgend telkens voor de duur van twaalf maanden verlengd. Het opzeggen van een abonnement dient schriftelijk te geschieden, met inachtneming van een opzegtermijn van uiterlijk één maand voor het moment waarop het abonnement wordt verlengd.
- c. Met het afsluiten van een abonnement gaat Opdrachtgever er mee akkoord dat Opdrachtnemer naam en bedrijfslogo van Opdrachtgever op haar website plaatst. Indien Opdrachtgever dit bezwaarlijk vindt, kan hij dit kenbaar maken en zal Opdrachtnemer het logo van haar website verwijderen.

## **Artikel 10    Facturatie**

- a. Abonnementskosten worden door Opdrachtnemer per jaar vooruit gefactureerd.
- b. Opdrachtnemer hanteert een facturatiebeleid waarbij Opdrachtgever per kwartaal wordt gefactureerd voor diensten van vertrouwenspersonen en/of consultants. Opdrachtnemer is gerechtigd de kosten voor no-show bij Opdrachtgever in rekening te brengen. Voor overige, bijvoorbeeld eenmalige, diensten, wordt maandelijks gefactureerd.
- c. De keuze voor kwartaalfacturatie bij vertrouwenspersoonconsulten is specifiek ontworpen om de vertrouwelijkheid en geheimhouding te waarborgen. Het doel is daarbij om factureringsinformatie niet direct te kunnen koppelen aan individuele werknemers of specifieke dienstverleningsmomenten.
- d. In het geval werkzaamheden op basis van uurtarief worden doorberekend aan Opdrachtgever, zal de factuur een overzicht bevatten van de totale gewerkte uren gedurende het kwartaal, zonder specifieke details die herleidbaar zijn naar individuele werknemers of situaties.
- e. Opdrachtnemer verbindt zich ertoe alle financiële informatie met betrekking tot de geleverde vertrouwelijkheidsdiensten strikt vertrouwelijk te behandelen. Deze informatie wordt niet gedeeld met derden, tenzij wettelijk vereist.
- f. Opdrachtgever stemt ermee in dat deze factureringsmethode een essentieel onderdeel is van het waarborgen van volledige vertrouwelijkheid en geheimhouding in het kader van de geboden diensten.
- g. Eventuele vragen of bezwaren met betrekking tot de facturatie kunnen worden besproken tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever, met als uitgangspunt het behoud van de integriteit van de vertrouwelijkheidsrelatie.



## **Artikel 11    Intellectuele eigendom**

- a. Alle rechten van intellectuele eigendom op de resultaten, foto's, video's, adviezen, rapporten en andere documenten, ontwikkeld of ter beschikking gesteld krachtens de Overeenkomst, berusten exclusief bij ons en blijven eigendom van Opdrachtnemer, zelfs indien Opdrachtgever het werk openbaar maakt zonder schriftelijke overdracht van auteursrechten. Eventuele overdracht van intellectuele eigendomsrechten kan alleen plaatsvinden bij akte.
- b. Bij volledige voldoening aan de Overeenkomst verkrijgt Opdrachtgever een exclusieve licentie voor het gebruik van het geleverde, met name het recht van openbaarmaking en verveelvoudiging overeenkomstig de overeengekomen bestemming.
- c. Zonder specifieke bestemming blijft de licentie beperkt tot het gebruik zoals bekend voor het sluiten van de Overeenkomst.
- d. De licentie geldt uitsluitend voor gebruik door Opdrachtgever en direct betrokkenen.
- e. Ongeoorloofd gebruik wordt beschouwd als inbreuk op het auteursrecht van Opdrachtnemer.
- f. Partijen zullen elkaars naam en merken niet gebruiken zonder schriftelijke toestemming, met uitzondering van het gebruik van de naam van Opdrachtgever voor marketingdoeleinden.
- g. Opdrachtnemer mag de ontwerpen signeren en voorzien van het copyright-symbool.
- h. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor aanspraken van derden met betrekking tot intellectuele eigendomsrechten op verstrekte materialen of gegevens.

## **Artikel 12    Geheimhouding en vertrouwelijkheid**

- a. Opdrachtnemer is verplicht tot zorgvuldige en vertrouwelijke behandeling van alle informatie verkregen tijdens de uitvoering van de opdracht. Gesprekken, sessies en andere contacten in het kader van de diensten worden beschouwd als strikt vertrouwelijk.
- b. Opdrachtnemer verbindt zich tevens tot geheimhouding van alle informatie en gegevens van Opdrachtgever jegens derden.
- c. De hierboven onder a. en b. genoemde verplichtingen geldt ook voor de aan Opdrachtnemer verbonden professionals, inclusief vertrouwenspersonen. Opdrachtnemer zal redelijke inspanningen leveren om ervoor te zorgen dat derde partijen die toegang hebben tot klantgegevens deze op een veilige en vertrouwelijke manier behandelen. Opdrachtnemer blijft echter niet aansprakelijk voor enig verlies of schade als gevolg van handelingen of nalatigheid van deze derde partijen.
- d. Opdrachtgever erkent de vertrouwelijke relatie tussen Opdrachtnemer en haar professionals met werknemers van de Opdrachtgever. Opdrachtnemer is gehouden tot geheimhouding jegens de werknemers, waarbij deze plicht altijd prevaleert.



- e. Opdrachtnemer mag de verkregen uitkomsten van de Overeenkomst, mits niet individueel herleidbaar, gebruiken voor statistische doeleinden.
- f. Opdrachtnemer en Opdrachtgever hebben een wederzijdse verplichting tot vertrouwelijke behandeling van informatie in het kader van de Overeenkomst.
- g. Voor medische gegevens gelden specifieke wettelijke bepalingen zoals opgenomen in de Wet op de Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg en het Burgerlijk Wetboek.
- h. Elke vertrouwenspersoon draagt de verantwoordelijkheid om te handelen in overeenstemming met de geldende wettelijke voorschriften met betrekking tot strafbare feiten. In gevallen waarin de vertrouwenspersoon kennis verkrijgt over een strafbaar feit, rust op hem of haar de plicht om deze informatie te melden in overeenstemming met de geldende wetten en regelgeving.

### **Artikel 13 Overmacht**

- a. Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien zij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht.
- b. Voor zover daaronder op grond van wet en jurisprudentie niet reeds begrepen, wordt onder overmacht tevens verstaan: werkstaking, bedrijfsbezetting, blokkades, embargo, overheidsmaatregelen, oorlog, revolutie en/of enig daarop gelijkende toestand, stroomstoringen, storingen in elektronische communicatielijnen, kabelbreuk, brand, ontploffing, waterschade, blikseminslag, natuurrampen, overstroming en/of aardbeving, gebrek aan personeel of ziekte bij Opdrachtnemer.
- c. Wanneer de overmacht langer dan negentig (90) dagen voortduurt, hebben partijen het recht om de overeenkomst door middel van een aangetekende schriftelijke kennisgeving te beëindigen, tenzij op dat moment voorzienbaar is dat de overmachtssituatie binnen redelijke termijn zal worden opgelost. Hetgeen reeds ingevolge de overeenkomst gepresteerd is, wordt in geval van beëindiging wegens overmacht naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar dan overigens iets verschuldigd zullen zijn.

### **Artikel 14 Aansprakelijkheid en vrijwaring**

#### **1. Aansprakelijkheid beperken:**

- a. Opdrachtnemer beperkt zijn aansprakelijkheid tot directe schade die rechtstreeks het gevolg is van een aan Opdrachtnemer toerekenbare tekortkoming of onrechtmatige daad.
- b. Indirecte schade, gevolgschade, winstderving, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie en alle andere vormen van schade dan directe schade zijn uitgesloten van vergoeding.

#### **2. Vrijwaring:**

- a. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer tegen alle aanspraken van derden die verband houden met de uitvoering van de Overeenkomst.



b. De vrijwaring omvat alle schade en kosten die Opdrachtnemer lijdt als gevolg van dergelijke aanspraken, inclusief maar niet beperkt tot juridische kosten en kosten voor schadevergoeding.

c. Opdrachtgever is verplicht Opdrachtnemer onverwijld op de hoogte te stellen van enige aanspraak van derden en zal alle redelijke medewerking verlenen aan de verdediging tegen dergelijke aanspraken.

### 3. Niet-toerekenbare tekortkomingen:

a. In geval van niet-toerekenbare tekortkomingen (overmacht) is Opdrachtnemer niet aansprakelijk voor enige schade die hieruit voortvloeit.

b. In dergelijke gevallen zal Opdrachtnemer zich inspannen om de gevolgen van de niet-toerekenbare tekortkoming te beperken.

### 4. Aansprakelijkheidslimiet:

a. Indien, ondanks de bepalingen in deze Overeenkomst, Opdrachtnemer aansprakelijk wordt bevonden, zal de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer beperkt zijn tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de aansprakelijkheidsverzekering van Opdrachtnemer wordt uitbetaald, vermeerderd met het bedrag van het eigen risico dat volgens de polisvoorwaarden niet ten laste van de verzekeraar komt.

b. Ingeval de assuradeur van Opdrachtnemer niet uitkeert of de schade niet onder een door de Opdrachtnemer gesloten verzekering valt, is de schadevergoedingsplicht van Opdrachtnemer beperkt tot maximaal het factuurbedrag voor de geleverde diensten.

## **Artikel 15 Niet-wervingsbeding**

a. Opdrachtgever stemt ermee in gedurende een periode van vierentwintig maanden na beëindiging van de samenwerking met Opdrachtnemer, geen zelfstandige professionals (zzp'ers) of medewerkers van Opdrachtnemer, direct of indirect, te benaderen, te werven, te ronselen of in dienst te nemen.

b. Daarnaast stemt Opdrachtgever ermee in geen Overeenkomsten aan te gaan met zzp'ers of medewerkers van Opdrachtnemer zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer.

c. Bij schending van dit niet-wervingsbeding verbindt Opdrachtgever ertoe een direct opeisbare boete aan Opdrachtnemer te betalen. De hoogte van deze aan Opdrachtnemer toekomende boete bedraagt EUR 5.000,-- per overtreding, vermeerderd met EUR 500,-- voor elke dag dat de overtreding voortduurt.

d. Indien een of meer bepalingen van dit niet-wervingsbeding nietig zijn of vernietigd worden, laat dit de geldigheid van de overige bepalingen onverlet. Partijen verbinden zich ertoe de nietige of vernietigde bepaling te vervangen door een geldige bepaling die de strekking van de nietige of vernietigde bepaling zoveel mogelijk benadert.



## **Artikel 16    Online gebruik diensten Opdrachtnemer**

- a. Alle online diensten die Opdrachtnemer aanbiedt in het kader van de Overeenkomst zijn aan verandering onderhevig. Opdrachtnemer heeft te allen tijde het recht om haar platform te wijzigen, maar zal Opdrachtgever hiervan, indien redelijkerwijs mogelijk, tijdig op de hoogte brengen van wijzigingen en/of nieuwe content.
- b. Indien de overeenkomst tussen Opdrachtnemer en de Opdrachtgever heeft op online diensten, zal Opdrachtgever en/of diens medewerkers voor de duur van de Overeenkomst een niet-exclusief, niet-overdraagbaar recht tot toegang en raadpleging van de in de overeenkomst aangeduide diensten verkrijgen op de tijden dat deze beschikbaar zijn.
- c. Opdrachtnemer zal aan Opdrachtgever en/of diens medewerkers een identificatiecode verstrekken waardoor deze toegang verkrijgen tot de online diensten. Gebruik van de identificatiecode is strikt persoonlijk en geschiedt onder verantwoordelijkheid en voor rekening en risico van Opdrachtgever en/of diens medewerker.
- d. Het is Opdrachtgever, respectievelijk diens medewerkers, niet toegestaan om de identificatiecode aan derden bekend te maken c.q. door derden te laten gebruiken. De Opdrachtgever is in alle gevallen aansprakelijk voor dit ongeoorloofde gebruik.
- e. Indien Opdrachtnemer vermoedt dat sprake is van ongeoorloofd gebruik door derden, zoals hierboven bedoeld, is zij gerechtigd zonder voorafgaande aankondiging een controle daarnaar bij Opdrachtgever uit te (doen) voeren, waaraan Opdrachtgever alle medewerking dient te verlenen.
- f. Opdrachtnemer is met het oog op het behoud en/of de verbetering van de kwaliteit van de diensten gerechtigd in haar apparatuur, programmatuur en diensten wijzigingen aan te brengen, waaronder voorschriften over toegangstijden, identificatie-procedures, type apparatuur, en het toevoegen c.q. weglaten van informatie aan c.q. uit haar diensten, alsmede de toegang tot de diensten af te sluiten op tijdstippen dat onderhouds- en reparatiewerkzaamheden worden verricht.
- g. Voor de (online) diensten van Opdrachtnemer geldt dat deze ook kunnen worden geleverd op basis van informatie die afkomstig is van derden. Hoewel Opdrachtnemer haar best doet om dit te voorkomen en grote zorgvuldigheid betracht bij de verwerking en samenstelling van informatie die op de website(s) of langs andere weg wordt gepubliceerd, kan het voorkomen dat deze informatie onvolledig of verouderd is of dat deze onnauwkeurigheden of typefouten bevat. Opdrachtgever is hiervan op de hoogte en Opdrachtnemer zal ook diens medewerkers hierop wijzen. Gebruik van de website en diensten van Opdrachtnemer geschiedt derhalve uitsluitend voor eigen risico en Opdrachtnemer geeft geen garanties met betrekking tot het gebruik, de geldigheid, nauwkeurigheid, actualiteit of betrouwbaarheid van, of de resultaten van het gebruik van, of anderszins aangaande de website of diensten of daar gepubliceerde informatie.



h. Indien op de website van Opdrachtnemer wordt verwezen naar andere websites door middel van een hyperlink, worden deze verwijzingen ter informatie aan de gebruiker weergegeven. Opdrachtnemer staat niet in voor de inhoud van de websites waarnaar verwezen wordt. Bovendien mag uit een enkele verwijzing niet worden afgeleid dat Opdrachtnemer gelieerd is aan de andere website of de inhoud ervan onderschrijft.

i. Opdrachtnemer staat er voorts niet voor in dat de website of diensten continu beschikbaar zijn, dat de werking ononderbroken of storingsvrij zal zijn, vrij zijn van virussen, wormen af andere codes die besmettelijke of vernietigende eigenschappen kunnen vertonen. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de bescherming van haar eigen apparatuur en programmatuur door (recente) antivirusprogramma's te installeren en te gebruiken.

#### **Artikel 17 Dossiervorming en bewaringstermijn**

a. Opdrachtgever stemt ermee in dat het bewust niet opbouwen van dossiers een integraal onderdeel is van het waarborgen van een vertrouwelijke omgeving.

b. Opdrachtgever benadrukt dat eventuele dossiervorming die plaatsvindt, strikt vertrouwelijk blijft. Dossiers worden niet gedeeld met derden, behalve in gevallen waar openbaarmaking noodzakelijk is op grond van wettelijke regelingen en/of als onderdeel van een formele klachtenprocedure.

c. In gevallen waarin openbaarmaking noodzakelijk is, zal Opdrachtnemer zich houden aan de geldende wet- en regelgeving.

d. Opdrachtnemer, hanteert een maximumtermijn van twee jaar voor het bewaren van dossiers. Deze termijn gaat in vanaf het moment dat het dossier is gesloten of de dienstverlening is beëindigd.

e. Na afloop van de vastgestelde bewaringstermijn worden dossiers zorgvuldig vernietigd om de privacy van betrokkenen te waarborgen.

f. In gevallen waarin wettelijke voorschriften een langere bewaringstermijn vereisen, zal Opdrachtnemer zich houden aan deze wet- en regelgeving.

g. Opdrachtgever erkent en stemt ermee in dat het hanteren van een bewaringstermijn bijdraagt aan een verantwoorde en professionele omgang met vertrouwelijke informatie.

#### **Artikel 18 Overdracht van rechten en verplichtingen**

a. De Opdrachtnemer behoudt het recht om rechten en verplichtingen geheel of gedeeltelijk over te dragen aan een derde partij na schriftelijke kennisgeving aan de Opdrachtgever. In dergelijke gevallen zal de Opdrachtnemer redelijke inspanningen leveren om de Opdrachtgever vooraf op de hoogte te stellen en ervoor te zorgen dat de overnemende partij gebonden is aan de verplichtingen van de Overeenkomst.



b. De Opdrachtgever stemt ermee in dat na overdracht de Opdrachtnemer niet langer verantwoordelijk is voor de nakoming van overgedragen rechten en verplichtingen, en dat de overnemende partij als de nieuwe contractspartij wordt beschouwd.

#### **Artikel 19 Toepasselijk recht- en forumkeuze**

a. Op deze Algemene Voorwaarden en op alle Overeenkomsten tussen partijen waarop deze Algemene Voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

b. Geschillen tussen partijen over de totstandkoming of uitvoering van Overeenkomsten met betrekking tot door Opdrachtnemer te leveren of geleverde diensten zullen worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement Zeeland-West-Brabant.

#### **Artikel 22 Klachtenprocedure**

a. Opdrachtnemer neemt klachten serieus en streeft naar een redelijke oplossing. Klachten kunnen schriftelijk worden ingediend door een e-mail te sturen naar [info@Versterck.nl](mailto:info@Versterck.nl).

b. Klachten van Opdrachtgevers en cliënten over de dienstverlening van de Opdrachtnemer worden zorgvuldig behandeld.

c. In geval van interpretatie- of uitvoeringsgeschillen tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever, streven beide partijen ernaar om door middel van onderling overleg tot een bevredigende oplossing te komen.

d. Mocht dit niet tot het gewenste resultaat leiden, dan heeft elke partij het recht om het geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter in het arrondissement Zeeland-West-Brabant.