

## **Algemene voorwaarden (versie 7 september 2010)**

### **Artikel 1 Algemeen**

- a. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, opdrachten en overeenkomsten door Bureau Hartebaan.
- b. In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:  
Opdracht: de tussen Bureau Hartebaan en opdrachtgever gesloten overeenkomst.  
Opdrachtgever: Iedere natuurlijke of rechtspersoon die opdracht geeft tot door Bureau Hartebaan geleverde diensten.  
Cliënt: de natuurlijke persoon, tevens opdrachtgever, die door Bureau Hartebaan wordt begeleid of de door de opdrachtgever aangewezen natuurlijke persoon die door Bureau Hartebaan is geaccepteerd voor begeleiding door Bureau Hartebaan.

### **Artikel 2 Grondslag van de offerte en de opdracht**

- a. Aan oriënterende gesprekken met de opdrachtgever en/of de cliënt zijn geen kosten verbonden. Onder een oriënterend gesprek wordt verstaan het eerste onderhoud met een adviseur van Bureau Hartebaan. Oriënterende gesprekken zijn vrijblijvend en vertrouwelijk.
- b. Offertes van Bureau Hartebaan zijn vrijblijvend en gebaseerd op informatie die door de opdrachtgever en/of de cliënt is verstrekt.  
De opdrachtgever en/of de cliënt verplichten zich vooraf opgave te kunnen doen van de fysieke, psychische en andere omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de loopbaan van de cliënt.  
Indien zich, in aanvulling of afwijking van de informatie die door de opdrachtgever en/of de cliënt is verstrekt, alsnog omstandigheden voordoen of blijken, die een belemmering vormen voor de uitvoering of tijdsduur van de opdracht dan kan Bureau Hartebaan de begeleiding beperken, uitstellen of beëindigen.
- c. Bureau Hartebaan behoudt zich het recht voor om een door de opdrachtgever naar haar verwezen niet, dan wel onder beperkende voorwaarden voor begeleiding te accepteren. Wanneer het kennismakingsgesprek met de werknemer hiertoe aanleiding geeft, zal Bureau Hartebaan de opdrachtgever daarvan meteen op de hoogte stellen.
- d. Bureau Hartebaan heeft het recht om de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten aan de opdrachtgever in rekening te brengen.  
Voorts is Bureau Hartebaan niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat Bureau Hartebaan is uitgegaan van de door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid door Bureau Hartebaan kenbaar behoorde te zijn.
- e. Een opdracht tot begeleiding door Bureau Hartebaan komt niet tot stand dan na uitdrukkelijke schriftelijke aanvaarding door Bureau Hartebaan.  
Aanvullingen en wijzigingen kunnen slechts schriftelijk geschieden.
- f. De door Bureau Hartebaan aangegeven termijnen voor de verrichtingen van haar diensten zijn indicatief.

### **Artikel 3 Tarieven**

- a. Tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen zijn de door Bureau Hartebaan gehanteerde tarieven exclusief BTW.
- b. De honorering die Bureau Hartebaan zal ontvangen, wordt vooraf overeengekomen en is niet afhankelijk van het resultaat van de begeleiding.

- c. De reiskosten die cliënt maakt komen voor rekening van cliënt en/of opdrachtgever zelf. Bij trajecten aangemeld door het UWV en bij overige trajecten als dit vooraf schriftelijk vastgelegd is, kunnen reiskosten wel vergoed worden.
- d. Indien de cliënt niet tijdig op de afspraken arriveert, zal Bureau Hartebaan de gereserveerde tijd volledig bij de opdrachtgever in rekening brengen. Wanneer de cliënt een gemaakte afspraak binnen 24 uur voor aanvang van de afspraak afzegt, is de opdrachtgever de gereserveerde tijd volledig verschuldigd.
- e. Indien Bureau Hartebaan bij langlopende overeenkomsten haar tarieven tussentijds wil verhogen, zal zij dit 2 maanden van te voren aan de opdrachtgever melden. Indien de opdrachtgever niet akkoord is met de tussentijdse prijsverhoging zijn Bureau Hartebaan en de opdrachtgever gerechtigd de overeenkomst te beëindigen. De lopende begeleiding zullen in dat geval worden afgemaakt onder de eerder overeengekomen voorwaarden.

#### **Artikel 4 Betalingsvoorwaarden**

- a. Betaling van het volledige honorarium dient, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, te geschieden binnen 15 dagen na factuurdatum en te worden overgemaakt op de bankrekening van Bureau Hartebaan.
- b. Klachten over facturen dienen binnen twee weken na ontvangst van de factuur schriftelijk te worden gedaan.
- c. Indien de opdrachtgever niet tijdig betaalt, is de opdrachtgever direct na het verstrijken van de betalingstermijn zonder nadere ingebrekestelling, de wettelijke rente over het uitstaande bedrag verschuldigd. De door Bureau Hartebaan te maken gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten ter inning van het achterstallige bedrag zijn voor rekening van de opdrachtgever tenzij door de rechter daarover anders wordt beslist. De buitengerechtelijke incassokosten worden vastgesteld op in ieder geval 15% van de verschuldigde hoofdsom zonder dat Bureau Hartebaan gehouden is die kosten nader te verklaren.
- d. Bureau Hartebaan is gerechtigd om zijn begeleiding op te schorten zolang de opdrachtgever in gebreke is met de nakoming van zijn betalingsverplichtingen. Dit geldt ook wanneer een vaste uitvoeringstermijn is afgesproken.

#### **Artikel 5 Het betrekken van derden bij de opdrachtn uitvoering**

- a. Het betrekken of inschakelen van derden bij de opdrachtn uitvoering door de opdrachtgever of door Bureau Hartebaan geschiedt uitsluitend in onderling overleg.

#### **Artikel 6 Vertrouwelijkheid en gedragscode**

- a. Iedere partij zal naar derden toe strikte vertrouwelijkheid in acht nemen met betrekking tot de ontvangen informatie van en over de wederpartij. Bureau Hartebaan dient zich te houden aan zijn privacyreglement. Dit reglement staat op de site en is op te vragen bij Bureau Hartebaan.
- b. Indien en voor zover Bureau Hartebaan schriftelijk rapport uitbrengt aan de opdrachtgever, niet zijnde de cliënt, zal de cliënt vooraf het rapport mogen inzien.
- c. Bureau Hartebaan verplicht zich te houden aan de meest recente gedragscode van de Nederlandse Orde van Loopbaanadviseurs en Outplacement consultants. Deze gedragscode staat op de site van Bureau Hartebaan en op de site van het Noloc ([www.noloc.nl](http://www.noloc.nl))

#### **Artikel 7 Klachten**

- a. Bureau Hartebaan staat voor kwaliteit en plezierig werken. Ondanks de beste intenties kan er toch iets mis gaan. Als onze dienstverlening of gedrag niet naar uw wens is, horen wij dit graag. Wij zullen uw klacht serieus nemen en kijken hoe we deze naar tevredenheid kunnen oplossen. Heeft u een ernstige klacht, dan verzoeken we u uw klacht schriftelijk in te dienen. Een onafhankelijk persoon zal dan uw klacht behandelen. In het klachtenreglement van Bureau Hartebaan staan de procedure en uw rechten volledig beschreven. Dit reglement staat op de site en is op te vragen bij Bureau Hartebaan.

#### **Artikel 8 Aansprakelijkheid**

- a. Bureau Hartebaan is niet aansprakelijk of verantwoordelijk voor schade als gevolg van door cliënt of opdrachtgever ondernomen handelingen of gedrag dat mogelijk zou kunnen voortvloeien uit de begeleiding of de door Bureau Hartebaan gegeven adviezen.

- b. Bureau Hartebaan is voorts slechts aansprakelijk voor tekortkomingen bij de uitvoering van haar dienstverlening indien en voor zover deze het gevolg zijn van grove nalatigheid of een grove tekortkoming.
- c. De aansprakelijk voor schade wordt beperkt tot het bedrag van het honorarium dat Bureau Hartebaan voor zijn dienstverlening heeft ontvangen. Heeft de uitvoering van de opdracht langer dan 6 maanden geduurd dan is haar aansprakelijkheid beperkt tot het honorarium over de laatste 6 maanden.
- d. Wanneer opdrachtgever op grond van het bovenstaande meent aanspraak te kunnen maken op schadevergoeding dan dient hij zijn aanspraken zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 1 jaar na het beëindigen van de opdracht schriftelijk aan Bureau Hartebaan kenbaar te maken.

#### **Artikel 9 Auteursrecht**

- a. De door Bureau Hartebaan uitgebrachte adviezen en rapportages evenals het aangeboden werkmateriaal zijn uitsluitend bestemd voor de cliënt zelf en na akkoord van de cliënt eventueel ook bestemd voor inzage door de opdrachtgever.
- b. Voor bekendmaking of ter beschikkingstelling van het werkmateriaal, adviezen en rapportages aan anderen dan cliënt en opdrachtgever is voorafgaande toestemming van Bureau Hartebaan nodig.

#### **Artikel 10 Tussentijdse beëindiging**

- a. Partijen kunnen de overeenkomst eenzijdig beëindigen, indien één van hen van mening is dat de opdrachtn uitvoering niet meer kan plaatshebben conform de bevestigde offerte en eventuele latere aanvullende opdrachtspecificaties. Dit dient gemotiveerd en schriftelijk aan de wederpartij te worden bekendgemaakt.
- b. Bij persoonlijke coaching of begeleiding is de gecoachte te allen tijde vrij de dienstverlening te aanvaarden dan wel te weigeren, of op ieder moment af te breken. Bij een totale onderbreking van meer dan zes maanden wordt de opdracht als beëindigd beschouwd, tenzij daar afspraken over zijn gemaakt die door alle partijen schriftelijk zijn bevestigd.
- c. Indien tot voortijdige beëindiging is overgegaan door een zakelijke opdrachtgever, heeft Bureau Hartebaan vanwege ontstane en aannemelijk te maken bezettingsverlies recht op compensatie, waarbij het tot dan toe gemiddelde maandelijkse declaratiebedrag als uitgangspunt wordt gehanteerd voor de resterende periode met een maximum van 2 maanden.
- d. Bureau Hartebaan is gerechtigd de overeenkomst zonder verplichting tot schadevergoeding te ontbinden indien:
  - de opdrachtgever in verzuim is;
  - de opdrachtgever failliet wordt verklaard of zijn faillissement aanvraagt, surséance van betaling aanvraagt of een schuldsaneringsregeling voor natuurlijke personen wordt aangevraagd;
  - opdrachtgever of cliënt willens en wetens belangrijke informatie voor de voortgang van de begeleiding achterhoudt of heeft gehouden;
  - cliënt onvoldoende gemotiveerd is om effectief te kunnen worden begeleid.
- e. In bovengenoemde gevallen volgens artikel 10 lid d is de opdrachtgever tegenover Bureau Hartebaan schadeplichtig. De hoogte van de schade wordt vastgesteld op de helft van het overeengekomen bedrag voor de resterende begeleiding vermeerderd met het aantal uren dat begeleiding heeft plaatsgevonden die nog niet zijn betaald.
- f. Wanneer Bureau Hartebaan door overmacht tijdelijk verhinderd is om de door haar aangegane verplichtingen na te komen, heeft zij het recht om de nakoming ervan op te schorten of in overleg met de opdrachtgever zodanig aan te passen dat uitvoering mogelijk blijft, zonder in verzuim te zijn. Wanneer nakoming door Bureau Hartebaan blijvend onmogelijk is of langer duurt dan 2 maanden wordt de door partijen gesloten overeenkomst ontbonden zonder recht op schadevergoeding voor een der partijen. Indien de betaling heeft plaatsgevonden voor diensten die nog niet zijn verricht, zal Bureau Hartebaan deze binnen redelijke termijn terugbetalen.

#### **Artikel 11 Toepasselijk recht**

Op alle betrekkingen tussen Bureau Hartebaan en de cliënt en/of opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.