

# Algemene voorwaarden Manssen People Management Consultancy

## 1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Opdrachtnemer:** Manssen People Management Consultancy gevestigd te Harderwijk en/of de hieraan gelieerde vennootschappen of personen.
2. **Overeenkomst:** elke afspraak tussen opdrachtgever en opdrachtnemer tot het verlenen van diensten door opdrachtnemer ten behoeve van opdrachtgever.
3. **Opdrachtgever:** de rechtspersoon of natuurlijke persoon die de opdracht voor de werkzaamheden verstrekt.
4. **Diensten:** alle door opdrachtnemer verrichte diensten en geleverde producten zoals onder meer maar niet beperkt tot de Insights Discovery methodiek, mobiliteitstrajecten, talentmanagementcursussen, (effectiviteits)trainingen, coaching, en alle andere vormen van opleiding en begeleiding in de ruimste zin van het woord, die worden uitgevoerd in het kader van een opdracht, waaronder begrepen werkzaamheden die niet op uitdrukkelijk verzoek van opdrachtgever zijn verricht.
5. **Participant:** de natuurlijke persoon die deelneemt aan een begeleidingstraject op het gebied van coaching, training of aanverwante werkzaamheden.

## 2. Toepasselijkheid algemene voorwaarden

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes en overeenkomsten waarbij door opdrachtnemer diensten worden aangeboden of geleverd.
2. Deze algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op iedere overeenkomst waarbij voor de uitvoering door opdrachtnemer derden worden betrokken.
3. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig, indien en voor zover zij schriftelijk tussen opdrachtgever en opdrachtnemer zijn overeengekomen.
4. Eventuele inkoop- of andere algemene voorwaarden van opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij opdrachtnemer deze schriftelijk uitdrukkelijk 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.
6. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende opdrachten en vervolgoopdrachten van opdrachtgever.

## 3. Totstandkoming van de overeenkomst

1. Tenzij anders aangegeven zijn alle door opdrachtnemer gemaakte offertes vrijblijvend en gedurende 31 dagen geldig. Opdrachtnemer is slechts aan de offerte gebonden indien de aanvaarding hiervan door opdrachtgever en/of

- participant, zonder voorbehoud of wijziging, binnen de gestelde geldigheidsduur aan opdrachtnemer is bevestigd.
2. Alle geoffreerde prijzen zijn exclusief BTW tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.
3. De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van opdrachtgever van de door opdrachtnemer elektronisch verzonden offerte.

## 4. Uitvoering van de overeenkomst

1. Iedere overeenkomst leidt voor opdrachtnemer tot een inspanningsverplichting waarbij opdrachtnemer zich met de grootste zorgvuldigheid en het nodige vakmanschap naar beste vermogen kwijt van haar verplichtingen.
2. In alle gevallen waarin opdrachtnemer dat nuttig of noodzakelijk acht heeft zij het recht om -in overleg met opdrachtgever- bepaalde werkzaamheden te laten uitvoeren door derden of zich te laten bijstaan door derden.
3. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, deugdelijk, volledig en 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 opdrachtgever in rekening te brengen.
4. Indien voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden 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 in de nakoming 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.

## 5. Honorarium en kosten

1. Het honorarium van opdrachtnemer kan bestaan uit een vooraf vastgesteld bedrag per (effectiviteits)training, begeleidings-, mobiliteits-, of coachingstraject en/of kan worden berekend op basis van tarieven per door de opdrachtnemer gewerkte tijdseenheid.
2. Alle honoraria zijn exclusief heffingen van overheidswege alsmede exclusief eventuele reis- en andere onkosten die ten behoeve van opdrachtgever en/of participant worden gemaakt, waaronder begrepen maar niet beperkt tot declaraties van ingeschakelde derden.
3. Voor zover voor het verrichten van bepaalde diensten een vaste prijs is afgesproken en het verlenen van de diensten leidt tot extra werkzaamheden of prestaties die redelijkerwijze niet geacht kunnen worden in de vaste prijs te zijn inbegrepen, zal opdrachtnemer opdrachtgever tijdig informeren over de financiële consequenties van die extra werkzaamheden of prestaties.

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

5. Het honorarium wordt per (effectiviteits)training, begeleidings-, mobiliteits-, of coachingstraject in enig jaar vastgesteld. Opdrachtgever kan bij afname van hetzelfde pakket in het jaar daarop geen rechten ontlenen aan eerdere prijsafspraken.

## 6. Betalingsvoorwaarden

1. Opdrachtgever en/of participant, dan wel de onderneming die de inschrijving namens hem verricht, is de prijs verschuldigd welke voortvloeit uit de met opdrachtgever gesloten overeenkomst of welke geldt op het moment waarop de opdrachtgever en/of participant voor een (effectiviteits)training, begeleidings-, mobiliteits- of coachingstraject is geplaatst blijkens de bevestiging daarvan door opdrachtnemer. Indien het verschuldigde bedrag uiterlijk op de dag voor de betreffende activiteit start, niet op de rekening van opdrachtnemer is bijgeschreven, kan opdrachtgever en/of participant worden uitgesloten van deelname, tenzij op grond van een overeenkomst met opdrachtgever andere afspraken zijn gemaakt over de betaling.

2. Betaling dient steeds te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door opdrachtnemer aan te geven wijze. Betaling zal plaatsvinden zonder aftrek, verrekening of opschorting uit welke hoofde dan ook.

3. Na het verstrijken van 14 dagen na de factuurdatum is opdrachtgever c.q. participant in verzuim. Opdrachtgever c.q. participant is vanaf het moment van verzuim aan opdrachtnemer over het opeisbare bedrag een vertragingsrente verschuldigd gelijk aan de wettelijke rente.

4. In geval er meerdere opdrachtgevers zijn, is elke opdrachtgever jegens opdrachtnemer hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het totale factuurbedrag in geval de diensten ten behoeve van al deze opdrachtgevers zijn verricht.

5. Door opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds ter voldoening van in de eerste plaats alle verschuldigde rente en kosten, en in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst openstaan, zelfs al vermeldt opdrachtgever dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.

## 7. Incassokosten

1. Indien de opdrachtgever en/of participant de vordering niet tijdig voldoet zal opdrachtnemer, na een schriftelijke aanmaning, haar vordering ter incasso uit handen geven aan Wolderwijd Juristen conform het bepaalde in de volgende twee (a, b) bepalingen.

a. Indien de opdrachtgever consument is, worden incassokosten in rekening gebracht volgens 'het Besluit Vergoeding voor Buitengerechtelijke Incassokosten', zoals genoemd in lid 4 van artikel 6:96 BW. Hierbij is bepalend

dat de zaak betrekking heeft op een uit overeenkomst voortvloeiende verbintenis tot betaling van een geldsom, dan wel dat sprake is van vergoeding van schade die voortvloeit uit een vaststellingsovereenkomst of dat het een verbintenis tot betaling van een geldsom betreft die is omgezet in een verbintenis tot vervangende schadevergoeding in de zin van artikel 6:87 BW. Omdat opdrachtnemer een BTW-plichtige ondernemer is, worden de incassokosten niet verhoogd met BTW.

De tarieven zijn als volgt:

Minimumtarief € 40,00

15% over eerste € 2.500,00

10% over volgende € 2.500,00

5% over volgende € 5.000,00

1% over de volgende € 190.000,00

0,5% over het meerdere van de hoofdsom met een maximum van € 6.775,-

b. Indien de opdrachtgever een rechtspersoon is, of een natuurlijk persoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf wordt aanspraak gemaakt op buitengerechtelijke incassokosten van 15% van de verschuldigde hoofdsom, met een minimum van € 75,00.

## 8. Geheimhouding

1. Opdrachtnemer is gehouden tot geheimhouding tegenover derden van alle vertrouwelijke informatie die hij in het kader van de overeenkomst van opdrachtgever en/of anderen heeft verkregen. Onder vertrouwelijke informatie wordt in ieder geval begrepen informatie waarvan opdrachtgever heeft medegedeeld dat het vertrouwelijk is of informatie waaruit redelijkerwijs voortvloeit dat het vertrouwelijk placht te zijn.

2. Opdrachtnemer bewerkstelligt dat eventuele werknemers of derden die door hem bij een opdracht worden ingeschakeld zich eveneens conformeren aan de vertrouwelijkheid.

3. Persoonlijke gesprekken die in het kader van een individueel begeleidings-, of coachingstraject in welke vorm dan ook tussen opdrachtnemer en participant plaatsvinden, worden zoveel mogelijk als strikt vertrouwelijk beschouwd. Één en ander sluit mondelinge afstemming omtrent de ontwikkelingen en voortgang van participant met opdrachtgever niet uit, doch met dien verstande dat officiële schriftelijke rapportages op voorhand aan de participant getoond en akkoord bevonden dient te worden.

## 9. Intellectuele eigendom

1. Opdrachtnemer is rechthebbende op de intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de door haar - in het kader van de overeenkomst - aan opdrachtgever en/of participant verstrekte of - in het kader van deze overeenkomst - gebruikte producten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot testen, readers, concepten voor coachingsprogramma's en/of (effectiviteits)trainingen, rapporten, modellen en oefenmateriaal.

2. Opdrachtgever en/of participant mag/mogen zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van opdrachtnemer geen gebruik maken van deze producten, waarop opdrachtnemer rechthebbende is ten aanzien van de intellectuele eigendomsrechten, anders dan ten behoeve van de overeenkomst.

3. Opdrachtnemer is gerechtigd om de door de uitvoering van de werkzaamheden verkregen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht en mits niet te herleiden tot individuele opdrachtgevers en/of participants.

## 10. Beperking en/of uitsluiting aansprakelijkheid

1. Wanneer opdrachtnemer de opdracht krijgt om in samenwerking met een derde een opdracht of een gedeelte daarvan 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.

2. Opdrachtnemer is jegens opdrachtgever en/of participant slechts aansprakelijk, voor schade ten gevolge van een ernstige toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst, waarvan kan worden gesproken indien opdrachtnemer niet de vereiste zorgvuldigheid en deskundigheid in acht neemt bij uitvoering van de overeenkomst.

3. Indien wordt aangetoond dat de schade als bedoeld in lid 1 van dit artikel is veroorzaakt door opzet of grove schuld van opdrachtnemer, is de uit dien hoofde verschuldigde schadevergoeding beperkt tot de hoofdsom van de verrichte diensten en daaromtrent gefactureerde bedragen, doch nooit meer dan hetgeen opdrachtnemer in de voorgaande zes maanden aan opdrachtgever verschuldigd is dan wel betaald heeft.

4. Indien door of in verband met het verrichten van diensten door opdrachtnemer of anderszins schade aan personen of zaken wordt toegebracht, waarvoor zij aansprakelijk is, zal die aansprakelijkheid zijn beperkt tot het bedrag van de uitkering uit hoofde van de door opdrachtnemer afgesloten algemene aansprakelijkheidsverzekering, met in begrip van het eigen risico dat opdrachtnemer in verband met die verzekering draagt.

5. Opdrachtnemer is niet gehouden tot vergoeding van indirecte schade geleden door opdrachtgever en/of participant, waaronder begrepen maar niet beperkt tot gevolgschade, gederfde winst en schade ten gevolge van bedrijfsstagnatie.

6. Opdrachtnemer zal bij de inschakeling van niet in haar organisatie werkzame derden de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor ernstige tekortkomingen jegens opdrachtgever en/of participant of voor eventuele fouten of tekortkomingen van deze derden. In dat geval is opdrachtgever verplicht de ingeschakelde derden zelf aansprakelijk te stellen en eventueel geleden schade op deze derden te verhalen.

7. De opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer tegen alle aanspraken (zoals schades en rechtsvorderingen) van derde(n) die met de uitvoering van de overeenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer samenhangen, tenzij het betreft aanspraken ten gevolge van opzet of grove schuld van opdrachtnemer.

## 11. Beëindiging van de overeenkomst

1. Opdrachtnemer is gerechtigd de overeenkomst, met onmiddellijke ingang, zonder rechterlijke tussenkomst, te

beëindigen door middel van een aangetekende schriftelijke kennisgeving hiervan aan opdrachtgever, indien opdrachtgever en/of participant in gebreke blijft/blijven met voldoening van de door opdrachtnemer verzonden factuur, binnen 14 dagen na schriftelijke aanmaning.

## 12. Annuleringsvoorwaarden

### *Algemeen*

1. Opdrachtnemer heeft het recht zonder opgave van reden een (effectiviteits)training, begeleidings-, mobiliteits- of coachingstraject te annuleren, dan wel te verplaatsen of deelname van opdrachtgever en/of participant te weigeren, in welke gevallen opdrachtgever recht heeft op terugbetaling van het volledige door deze aan opdrachtnemer betaalde bedrag.

2. In geval opdrachtgever en/of participant na aanvang van de (effectiviteits)training, begeleidings-, mobiliteits- of coachingstraject de deelname tussentijds beëindigd of anderszins niet aan de activiteit deelneemt, heeft/hebben opdrachtgever en/of participant geen recht op enige terugbetaling. Indien geen annulering plaatsvindt overeenkomstig onderstaande voorwaarden dan is/zijn opdrachtgever en/of participant verplicht het totaalbedrag van de (effectiviteits)training, begeleidings-, mobiliteits- of coachingstraject te voldoen.

### *(Effectiviteits)training*

1. Opdrachtgever en/of participant heeft/hebben het recht om deelname aan of de opdracht voor een (effectiviteits)training schriftelijk te annuleren. Annulering kan kosteloos geschieden tot twee (2) weken voor de eerste dag van de geplande activiteit. Bij annulering korter dan twee (2) weken voor de eerste dag van de geplande activiteit is/zijn opdrachtgever en/of participant verplicht 100% van het overeengekomen bedrag voor de activiteit(en) te vergoeden. Opdrachtgever en/of participant kan/kunnen in plaats van de aangemelde participant in overleg met opdrachtnemer een andere participant laten deelnemen aan de activiteit, mits tijdig medegedeeld aan de opdrachtnemer en mits passend binnen de doelgroep. Vervanging na de start van activiteit is slechts mogelijk na schriftelijke toestemming van opdrachtnemer.

### *Mobiliteitstrajecten*

1. Individuele (coachings)gesprekken kunnen tot 48 uur voor aanvang van het gesprek kosteloos worden geannuleerd of verplaatst door opdrachtgever en/of participant. Bij annulering of een verzoek tot verplaatsing binnen die termijn, of indien opdrachtgever en/of participant onverhoopt niet op het geplande gesprek verschijnt/verschijnen, is opdrachtnemer gerechtigd het volledige tarief voor het gesprek door te berekenen.

2. Bij een individueel begeleidingstraject op basis van een vooraf aantal afgesproken contacturen kunnen niet (tijdig) geannuleerde of verplaatste gesprekken niet kosteloos worden ingehaald.

3. Geldig geannuleerde en/of verplaatste gesprekken dienen binnen een jaar na het laatst geplande gesprek te zijn gepland op straffe van verval van het recht op voortzetting van het traject voor het afgesproken aantal sessies.

#### *Talentmanagementtrajecten*

1. Voor talentmanagement-, en maatwerkopdrachten geldt dat als hetzij opdrachtgever, hetzij opdrachtnemer door onvoorziene omstandigheden gedwongen is de overeengekomen uitvoeringsdata van de activiteiten te wijzigen, de één de ander daarvan direct na het bekend worden van de oorzaak op de hoogte brengt. Partijen treden in overleg met elkaar om nieuwe afspraken te maken over de uitvoeringsdata en over wat ieder zal doen om de gevolgen van het uitstel te minimaliseren. De ten gevolge van het uitstel van de activiteiten eventueel ontstane extra kosten zijn voor rekening van de partij aan wiens zijde de oorzaak van het uitstel ligt.

### **13. Geschillenbeslechting en toepasselijk recht**

1. Op alle overeenkomsten en rechtshandelingen tussen opdrachtgever en opdrachtnemer is Nederlands recht van toepassing.
2. Partijen zullen slechts een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen om middels mediation het geschil te beslechten.
3. De rechter in de vestigingsplaats van opdrachtnemer is, met uitsluiting van anderen, bevoegd van geschillen kennis te nemen.
4. Van toepassing is steeds de laatst gedeponeerde versie van de algemene voorwaarden of de versie zoals deze gold ten tijde van het tot stand komen van de overeenkomst.
5. Opdrachtnemer heeft het recht de algemene voorwaarden te wijzigen en de gewijzigde Algemene Voorwaarden op bestaande overeenkomsten van toepassing te verklaren.
6. Indien opdrachtnemer de gewijzigde algemene voorwaarden op bestaande overeenkomsten van toepassing verklaart, zal opdrachtnemer de wijzigingen tijdig bekend maken. Zij zullen 31 dagen na de schriftelijke bekendmaking van de wijziging in werking treden tenzij op de bekendmaking een latere datum wordt vermeld.
7. Indien opdrachtgever een wijziging in de algemene voorwaarden niet wenst te accepteren kan hij de overeenkomst tegen de datum waarop de gewijzigde voorwaarden van kracht worden, opzeggen. Opdrachtgever dient alsdan de opzegging zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee (2) weken na de schriftelijke bekendmaking van de wijziging schriftelijk aan opdrachtnemer te vermelden.