



## ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR DIENSTVERLENING

Van:

- Heart Selling BV
- Postbus 969 te 3700 AZ Zeist, Nederland
- gevestigd en kantoorhoudende op de Huizerweg 54, 1402 AD Bussum, Nederland

### ARTIKEL 1. DEFINITIES

1. In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:  
gebruiker: de gebruiker van de algemene voorwaarden  
opdrachtgever: de wederpartij van gebruiker, i.c. de klant.

### ARTIKEL 2. TOEPASSELIJKHEID VAN DEZE VOORWAARDEN

1. Deze voorwaarden gelden voor iedere aanbieding en iedere overeenkomst tussen gebruiker en een opdrachtgever waarop gebruiker deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
2. De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met gebruiker, voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken.

### ARTIKEL 3. OFFERTES

1. Al onze aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij in de offerte een termijn voor aanvaarding is genoemd.
2. De door gebruiker gemaakte offertes zijn vrijblijvend; zij zijn geldig gedurende 30 dagen, tenzij anders aangegeven. Gebruiker is slechts aan de offertes gebonden indien de aanvaarding hiervan door de wederpartij schriftelijk binnen 30 dagen worden bevestigd.
3. De prijzen in de genoemde offertes zijn exclusief BTW, tenzij anders aangegeven.

### ARTIKEL 4. UITVOERING VAN DE OVEREENKOMST

1. Gebruiker zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren en op grond van de op dat moment bekende stand der techniek en wetenschap.
2. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft gebruiker het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.



3. De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan gebruiker 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 gebruiker worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan gebruiker zijn verstrekt, heeft gebruiker 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.

4. Gebruiker is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat gebruiker is uit gegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor haar kenbaar behoorde te zijn.

5. Indien is overeengekomen dat de overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd kan gebruiker de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten tot dat de opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

#### ARTIKEL 5. CONTRACTSDUUR; UITVOERINGSTERMIJN

1. De overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.

2. Is binnen de looptijd van de overeenkomst voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden een termijn overeengekomen, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van de uitvoeringstermijn dient de opdrachtgever gebruiker daarom schriftelijk in gebreke te stellen.

#### ARTIKEL 6. WIJZIGING VAN DE OVEREENKOMST

1. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat voor een behoorlijke uitvoering het noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.

2. Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Gebruiker zal de opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.

3. Indien de wijziging of aanvulling op de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties hebben, zal gebruiker de opdrachtgever hierover tevoren inlichten.



4. Indien een vast honorarium is overeengekomen zal gebruiker daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.

5. In afwijking van lid 3 zal gebruiker geen meerkosten in rekening kunnen brengen indien de wijziging of aanvulling het gevolg is van omstandigheden die aan haar kunnen worden toegerekend.

#### ARTIKEL 7. GEHEIMHOUDING

Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun 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.

#### ARTIKEL 8. INTELLECTUEEL EIGENDOM

Heart Selling gebruikt de Creative Commons-licentie getiteld: 'Naamsvermelding-GelijkDelen 4.0 Unported (CC BY-SA 4.0)' voor alle materialen en uitingen. Opdrachtgever is hierbinnen vrij om Heart Selling-materiaal, in elke vorm, te delen (kopiëren, distribueren en overdragen van materiaal) en te 'remixen' (aanpassen van het materiaal), onder de volgende twee voorwaarden:

- Naamsvermelding — opdrachtgever dient Heart Selling te vermelden, een link naar de licentie te plaatsen en aan te geven of het werk veranderd is. Dit mag opdrachtgever op redelijke wijze doen, maar niet zodanig dat de indruk gewekt wordt dat Heart Selling instemt met dit werk of gebruik door opdrachtgever van dit werk.
- GelijkDelen — Als opdrachtgever het werk heeft geremixt, veranderd, of op het werk heeft voortgebouwd, moet opdrachtgever het veranderde materiaal verspreiden onder dezelfde licentie als het originele werk.

Bij hergebruik of verspreiding dient de gebruiker de licentievoorwaarden van dit werk kenbaar te maken aan derden. De beste manier om dit te doen is door middel van een link naar de webpagina van Creative Commons<sup>1</sup>.

#### ARTIKEL 9. OPZEGGING

Beide partijen kunnen te allen tijde de overeenkomst schriftelijk opzeggen. Partijen dienen in dat geval een opzegtermijn van ten minste 1 maand in acht te nemen.

---

<sup>1</sup> <http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/legalcode>



Annuleren kan uitsluitend schriftelijk gebeuren. De datum van het poststempel geldt als aanzegtermijn.

De volgende annuleringsvoorwaarden gelden:

- Langer dan één maand voor aanvang van de dienst alleen declaratie van de gemaakte kosten tot een maximum van 10%.
- Binnen 1 maand voor aanvang van de dienst 50% van het overeengekomen bedrag.
- Binnen 2 weken voor aanvang van de dienst 100% van het overeengekomen bedrag.

#### ARTIKEL 10. ZIEKTE

Bij afwezigheid van de trainer/coach wegens ziekte of verlof zal in overleg met de klant door Heart Selling worden voorzien in diens vervanging. Hierbij is de geldende regelgeving voor Heart Selling (zowel wat betreft rechtspositie als verzekeringsvorm) uitgangspunt. De kosten van vervanging komen voor rekening van Heart Selling. Meldingen van ziekte en herstel geschieden door de trainer/coach zowel bij Heart Selling als de klant.

#### ARTIKEL 11. ONTBINDING VAN DE OVEREENKOMST

1. De vorderingen van gebruiker op de opdrachtgever zijn onmiddellijk opeisbaar in de volgende gevallen:

- na het sluiten van de overeenkomst aan gebruiker ter kennis gekomen omstandigheden geven gebruiker goede grond te vrezen dat de opdrachtgever niet aan zijn verplichtingen zal voldoen;
- indien gebruiker de opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst gevraagd heeft zekerheid te stellen voor de nakoming en deze zekerheid uitblijft dan wel onvoldoende is.

2. In de genoemde gevallen is gebruiker bevoegd de verdere uitvoering van de overeenkomst op te schorten, dan wel tot ontbinding van de overeenkomst over te gaan. Gebruiker behoudt zich het recht voor om schadevergoeding te vorderen.

#### ARTIKEL 12. GEBREKEN; KLACHTTERMIJNEN

1. Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de opdrachtgever binnen 8 dagen na ontdekking, maar uiterlijk binnen 14 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan gebruiker.



2. Indien een klacht gegrond is, zal gebruiker de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de opdrachtgever schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.

3. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen dienstverlening niet meer mogelijk of zinvol is, zal gebruiker slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 16.

#### ARTIKEL 13. HONORARIUM

1. Voor aanbiedingen en overeenkomsten waarin een vast honorarium wordt aangeboden of is overeengekomen gelden de leden 2, 5 en 6 van dit artikel. Indien geen vast honorarium wordt overeengekomen, gelden de leden 3 t/m 6 van dit artikel.

2. Partijen kunnen bij het tot stand komen van de overeenkomst een vast honorarium overeenkomen. Het vaste honorarium is exclusief BTW.

3. Indien geen vast honorarium wordt overeengekomen, zal het honorarium worden vastgesteld op grond van werkelijk bestede uren. Het honorarium wordt berekend volgens de gebruikelijke uurtarieven van gebruiker, geldende voor de periode waarin de werkzaamheden worden verricht, tenzij een daarvan afwijkend uurtarief is overeengekomen.

4. Eventuele kostenramingen zijn exclusief BTW.

5. Bij opdrachten met een looptijd van meer dan 1 maand zullen de verschuldigde kosten periodiek per maand vooraf in rekening worden gebracht.

6. Indien gebruiker met de opdrachtgever een vast honorarium of uurtarief overeenkomt, is gebruiker niettemin gerechtigd tot verhoging van dit honorarium of tarief. Gebruiker mag prijsstijgingen doorberekenen, indien gebruiker kan aantonen dat zich tussen het moment van aanbieding en levering significante prijswijzigingen hebben voorgedaan ten aanzien van bijv. lonen.

#### ARTIKEL 14. BETALING

1. Betaling dient te geschieden binnen 30 dagen na factuurdatum, op een door gebruiker aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd.

2. Na het verstrijken van 30 dagen na de factuurdatum is de opdrachtgever in verzuim; de opdrachtgever is vanaf het moment van in verzuim treden over het opeisbare bedrag een rente verschuldigd van 1% per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is in welk geval de wettelijke rente geldt.

3. In geval van liquidatie, faillissement of surseance van betaling van de opdrachtgever zullen de vorderingen van gebruiker en de verplichtingen van de opdrachtgever ten opzichte van gebruiker onmiddellijk opeisbaar zijn.

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

#### ARTIKEL 15. INCASSO

1. Ingebrekestelling is niet vereist voor incasso van openstaande vorderingen.

2. Is de opdrachtgever in gebreke of in verzuim met het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van opdrachtgever. In ieder geval is de opdrachtgever verschuldigd:

- over de eerste	€	6.500,-	15%
- over het meerdere tot €		13.000,-	10%
- over het meerdere tot €		32.500,-	8%
- over het meerdere tot €		130.000,-	5%
- over het meerdere			3%

3. Indien gebruiker aantoonbaar hogere kosten te hebben gemaakt, welke redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen ook deze voor vergoeding in aanmerking.

#### ARTIKEL 16. AANSPRAKELIJKHEID

Indien gebruiker aansprakelijk is, dan is die aansprakelijkheid als volgt begrensd:

1. De aansprakelijkheid van gebruiker, voor zover deze door haar aansprakelijkheidsverzekering wordt gedekt, is beperkt tot het bedrag van de door de verzekeraar gedane uitkering.

2. Indien de verzekeraar in enig geval niet tot uitkering overgaat of schade niet door de verzekering wordt gedekt, is de aansprakelijkheid van gebruiker beperkt tot tweemaal de factuurwaarde van de opdracht, althans dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.

3. In afwijking van wat hierboven in lid 2 van dit artikel is bepaald, wordt bij een opdracht met een langere looptijd dan zes maanden, de



aansprakelijkheid verder beperkt tot het over de laatste zes maanden verschuldigde honorariumgedeelte.

4. De in deze voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van gebruiker of haar ondergeschikten.

5. Gebruiker is nimmer aansprakelijk voor gevolgschade.

#### ARTIKEL 17. OVERMAGHT

1. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan naast wat wat dat betreft in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop gebruiker geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor gebruiker niet in staat is haar verplichtingen na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van gebruiker worden daaronder begrepen.

2. Gebruiker heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat gebruiker haar verbintenis had moeten nakomen.

3. Tijdens overmacht worden de verplichtingen van gebruiker opgeschort. Indien de periode waarin door overmacht nakoming van de verplichtingen door gebruiker niet mogelijk is langer duurt dan 2 maanden zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst te ontbinden zonder dat er in dat geval een verplichting tot schadevergoeding bestaat.

4. Indien gebruiker bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen is zij gerechtigd het al uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel afzonderlijk te factureren en is de opdrachtgever gehouden deze factuur te voldoen alsof het een afzonderlijk contract betreft. Dit geldt echter niet als het al uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel geen zelfstandige waarde heeft.

#### ARTIKEL 18. GESCHILLENBESLECHTING

De rechter in de woonplaats van gebruiker is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de kantonrechter bevoegd is. Niettemin heeft gebruiker het recht haar wederpartij te dagvaarden voor de volgens de wet bevoegde rechter.

#### ARTIKEL 19. TOEPASSELIJK RECHT

Op elke overeenkomst tussen gebruiker en de opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.



ARTIKEL 20. WIJZIGING EN VINDPLAATS VAN DE VOORWAARDEN

Deze voorwaarden zijn gedeponneerd op het kantoor van de Kamer van Koophandel in Utrecht.

Van toepassing is steeds de laatst gedeponneerde versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de onderhavige opdracht.

Versie 01-09-2016