# ALGEMENE VOORWAARDEN voor dienstverlening Noloc-leden

*Gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 39086404*

**1 Algemeen**

1.1 Begripsbepaling. In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:
**Noloc**: de beroepsvereniging van loopbaanprofessionals en jobcoaches (www.noloc.nl). **Ondernemer:** het Noloc-lid dat als ondernemer in zijn/haar bedrijfsactiviteiten op het gebied van de loopbaanprofessie deze voorwaarden van toepassing verklaart. **Opdrachtgever**: de contractuele wederpartij, zijnde een onderneming of een particulier, van de Ondernemer. **Cliënt**: de persoon (zijnde een werknemer of cliënt van Opdrachtgever, of een particulier) op wie de door de Ondernemer uit te voeren begeleidings-, advies- en/of trainingswerkzaamheden betrekking hebben. **Gedragscode**: de Gedragscode van Noloc, waaraan het Noloc-lid bij zijn beroepsuitoefening gebonden is.

1.2 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen van de Ondernemer, op alle overeenkomsten die de Ondernemer sluit en op alle overeenkomsten die hiervan het gevolg kunnen zijn.

1.3 Ondernemer wijst de toepasselijkheid van eventuele algemene voorwaarden van Opdrachtgever uitdrukkelijk van de hand.

**2 Aanbieding en totstandkoming overeenkomst**

2.1 Alle aanbiedingen van Ondernemer zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

2.2 Een overeenkomst komt tot stand doordat Opdrachtgever zich schriftelijk of per e-mail akkoord verklaart met de offerte van Ondernemer.

2.3 Als Opdrachtgever en Cliënt aan Ondernemer mondeling, schriftelijk en/of digitaal gegevens verstrekken, mag Ondernemer uitgaan van de juistheid en volledigheid hiervan en zal hij de aanbieding hierop baseren.

**3 Prijs**

3.1 De Ondernemer is gerechtigd de overeengekomen prijs tussentijds te verhogen, indien en voor zover zich onvoorziene kostprijsverhogende omstandigheden (zoals uit hoofde van belastingen of licenties) voordoen na het afsluiten van de overeenkomst, dan wel na het verzenden van de aanbieding. Hij brengt Opdrachtgever hiervan schriftelijk of per e-mail op de hoogte.

3.2 Het eerste lid is niet van toepassing op overeenkomsten met particulieren.

3.3 Prijzen zijn exclusief BTW, tenzij in de offerte anders is aangegeven.

**4. Adviezen**

Opdrachtgever kan geen rechten ontlenen aan adviezen van de Ondernemer die geen betrekking hebben op de verstrekte opdracht.

**5. Geheimhouding en bescherming persoonsgegevens**

5.1 Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de opdracht van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Zij nemen in dit kader alle voorzorgsmaatregelen ter bescherming van elkaars belangen.

5.2 De Ondernemer behandelt informatie van en over Cliënt vertrouwelijk. Alleen en voorzover Cliënt toestemming geeft, rapporteert Ondernemer hierover aan Opdrachtgever. Hiervan kan, in overeenstemming met de Gedragscode, slechts bij schriftelijke overeenkomst tussen alle betrokken partijen vóór aanvang van de werkzaamheden worden afgeweken. Informatie over de voortgang van de werkzaamheden valt hierbuiten.

5.3 Ondernemer en de niet-particuliere Opdrachtgever verwerken persoonsgegevens in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving en nemen hun informatie- en communicatieverplichtingen ten opzichte van de cliënt in acht. Zij verstrekken elkaar over en weer tijdig alle benodigde informatie om goede naleving van de geldende privacywet- en regelgeving bij uitvoering van de opdracht mogelijk te maken.

**6. Intellectuele eigendom**

6.1 De Ondernemer behoudt altijd alle rechten op door hem gemaakte presentaties, plannen, documenten, materialen, programma's, afbeeldingen en/of de hierop betrekking hebbende informatie en "knowhow", ook wanneer daarvoor kosten in rekening zijn gebracht of wanneer na de opdrachtverlening nog verbeteringen zijn aangebracht, al dan niet op aanvraag van Opdrachtgever.

6.2 De in het vorige lid genoemde zaken mogen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Ondernemer noch geheel noch gedeeltelijk worden gekopieerd, bewerkt, getoond en/of verspreid, anders dan voor intern gebruik bij Opdrachtgever binnen het kader van de opdracht die Ondernemer voor Opdrachtgever uitvoert.

6.3 Opdrachtgever vrijwaart Ondernemer voor aanspraken van derden in verband met intellectuele eigendomsrechten op door Opdrachtgever verstrekte materialen die bij de uitvoering van de opdracht worden gebruikt.

**7. Uitvoering van de overeenkomst**

7.1 De Ondernemer verplicht zich om de overeengekomen werkzaamheden naar beste inzicht en vermogen uit te voeren, overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap, de actuele stand van het vakgebied en de wetenschap en de Gedragscode waaraan hij door het Noloc-lidmaatschap gebonden is.

*7.2* De Ondernemer spant zich naar beste vermogen in om het met de overeenkomst beoogde resultaat te bereiken.

*7.3* Indien en voor zover goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, is Ondernemer gerechtigd om de werkzaamheden al dan niet tijdelijk en/of gedeeltelijk door derden te laten verrichten. Hieronder is ook begrepen de waarneming bij calamiteiten waarmee Ondernemer zijn dienstverlening aan Opdrachtgever en Cliënt waarborgt.

**8. Overmacht en onuitvoerbaarheid van de opdracht**

8.1 De Ondernemer heeft de bevoegdheid de uitvoering van de overeenkomst op te schorten indien hij daartoe tijdelijk verhinderd wordt door plotseling opkomende omstandigheden die buiten zijn schuld, risico- en invloedssfeer liggen.

8.2 Indien de nakoming blijvend onmogelijk wordt, kan de overeenkomst worden ontbonden voor dat deel dat nog niet is nagekomen. Geen van beide partijen heeft in dat geval recht op vergoeding van de schade geleden door de ontbinding.

8.3 Omstandigheden die een overmachtssituatie voor Ondernemer opleveren zijn in ieder geval: overheidsmaatregelen, grootschalige storingen bij elektriciteits-, telecommunicatie- en/of internetdiensten, extreme weer- en verkeerssituaties en het door diefstal, brand of andere wijzen verloren gaan van noodzakelijke materialen en voorzieningen.

**9. Wijzigingen in de opdracht**

9.1 Indien de omvang van de aan Ondernemer verstrekte opdracht na het sluiten van de overeenkomst om welke reden dan ook wijzigt, is Ondernemer gerechtigd eventueel meerwerk bij Opdrachtgever in rekening te brengen.

9.2 Van meerwerk is ook sprake bij situaties waarin de door Opdrachtgever verstrekte informatie niet overeenstemt met de werkelijkheid.

9.3 Als tijdens de loop van de opdracht blijkt dat het voor behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen in onderling overleg de opdrachtomschrijving diensovereenkomstig aanpassen.

**10. Betalingsvoorwaarden**

10.1 Tenzij anders is overeengekomen, vindt betaling van de overeengekomen dienstverlening plaats binnen 30 dagen na factuurdatum. Facturering vindt plaats bij aanvang van de dienstverlening, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

10.2 Bezwaren tegen het bedrag van de factuur schorten de betalingsverplichting niet op. Indien de betaling niet binnen de overeengekomen termijn is verricht, treedt automatisch verzuim in.

10.3 Wanneer betaling niet binnen de overeengekomen termijn heeft plaatsgevonden, is Opdrachtgever van rechtswege verschuldigd de kostenvergoeding als bedoeld in art. 6:96 lid 4 BW en de wettelijke rente conform art. 6:119a BW of art. 6:119b BW.

10.4 Bij niet-nakoming van zijn betalingsverplichtingen is Opdrachtgever aan Ondernemer alle buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd. Wordt Ondernemer in een gerechtelijke procedure in het gelijk gesteld, dan komen alle kosten die hij in verband met die procedure moest maken voor rekening van Opdrachtgever.

**11 Ontbinding**

11.1 Indien Opdrachtgever niet, niet behoorlijk of niet tijdig aan enige verplichting uit de met Ondernemer gesloten overeenkomst voldoet, alsmede in geval van faillissement, surseance van betaling of ondercuratelestelling van Opdrachtgever of stillegging of liquidatie van diens bedrijf, is Ondernemer gerechtigd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, danwel de (verdere) uitvoering van de overeenkomst op de schorten. De Ondernemer is in die gevallen voorts gerechtigd onmiddellijk voldoening van het hem toekomende te vorderen.

11.2 Een en ander laat onverlet de overige aan Ondernemer toekomende rechten, waaronder begrepen het recht op vergoeding van de door de ontbinding geleden schade.

11.3 De Ondernemer is in geval van een ontbinding als genoemd in het eerste lid nimmer gehouden tot enige vergoeding van schade aan opdrachtgever.

11.4 Indien Opdrachtgever ook na ingebrekestelling een behoorlijke nakoming door Ondernemer onmogelijk maakt en/of verhindert, heeft Ondernemer het recht de overeenkomst te ontbinden.

11.5 Ook bij ontbinding met wederzijds goedvinden behoudt Ondernemer het recht op vergoeding van de door deze ontbinding geleden schade.

**12 Klachten**

12.1 Op klachten is de Klachtenregeling van Ondernemer van toepassing, die samen met deze Algemene Voorwaarden aan Opdrachtgever ter hand wordt gesteld.

12.2 Partijen streven er naar om ontevredenheid zo snel mogelijk bespreekbaar te maken en op te lossen. Een formele klacht dient schriftelijk en zo spoedig mogelijk te worden gemeld, uiterlijk binnen 21 dagen na het handelen of nalaten dat aanleiding is voor de klacht ofwel binnen 21 dagen nadat redelijkerwijs kon worden geconstateerd dat het handelen of nalaten aanleiding is voor een klacht. Is aan deze voorwaarde voldaan, dan is voor de particuliere opdrachtgever art. 10.2 eerste volzin van deze algemene voorwaarden niet van toepassing.

12.3 Als indiener zich niet kan verenigen met de conclusie en afhandeling van de klacht, en deze betreft een overtreding van de Gedragscode, dan kan hij op grond van artikel 10 van de Gedragscode een klacht indienen bij de Raad voor Klachtenbehandeling van Noloc. Ondernemer onderwerpt zich aan het oordeel van de Raad. Voor de particuliere indiener is eveneens de regeling van toepassing die wordt aangeduid in art. 6:236 sub n BW.

12.4 Vorderingen en verweren, gegrond op de stelling dat Ondernemer op enigerlei wijze tekort zou zijn geschoten, verjaren door verloop van zes maanden na het beëindigen van de opdracht waarop zij betrekking hebben. Voor de particuliere opdrachtgever is de verjaringstermijn twaalf maanden.

**13 Aansprakelijkheid**

13.1 De Ondernemer is slechts aansprakelijk voor schade geleden door Opdrachtgever die rechtstreeks en uitsluitend gevolg is van een aan Ondernemer toe te rekenen tekortkoming; voor vergoeding komt alleen in aanmerking die schade waartegen Ondernemer verzekerd is, dan wel redelijkerwijs, gezien de in de branche geldende gebruiken, verzekerd behoort te zijn. De te vergoeden schade is beperkt tot het geldbedrag dat de verzekeraar in het betreffende geval zal uitkeren. Voorts moeten de volgende beperkingen in acht worden genomen.

13.1a Niet voor vergoeding in aanmerking komt bedrijfsschade, derving van inkomsten en dergelijke, door welke oorzaak ook ontstaan.

13.1b De aansprakelijkheid van Ondernemer is te allen tijde beperkt tot een bedrag van ten hoogste de overeengekomen opdrachtsom. Bij opdrachten met een looptijd van meer dan zes maanden is de aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het bedrag dat voor werkzaamheden tijdens die zes maanden in rekening gebracht wordt.

13. 1c Voor schade veroorzaakt door opzet of grove schuld van derden is Ondernemer nimmer aansprakelijk.

13. 1d De door Ondernemer te vergoeden schade zal gematigd worden, indien de door Opdrachtgever te betalen prijs voor de overeengekomen werkzaamheden gering is in verhouding tot de omvang van de door Opdrachtgever geleden schade.

13.2 De uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid als in dit artikel vermeld, zijn eveneens van toepassing op anderen van wiens hulp Ondernemer gebruik maakt bij de uitvoering van werkzaamheden.

**14 Toepasselijk recht en forumkeuze**

Nederlands recht is van toepassing. Tenzij de kantonrechter bevoegd is, is alleen de burgerlijke rechter die bevoegd is in de vestigingsplaats van Ondernemer bevoegd kennis te nemen van geschillen.

KLACHTENREGELING

Behorend bij de ALGEMENE VOORWAARDEN voor dienstverlening Noloc-leden

**1. Algemeen**

1.1 Deze klachtenregeling maakt als bijlage deel uit van de algemene voorwaarden die de Ondernemer in de relatie met opdrachtgevers en cliënten hanteert. Deze regeling is van toepassing wanneer opdrachtgever/cliënt (hierna te noemen: indiener) een klacht heeft over de dienstverlening van Ondernemer.

1.2 In het geval dat de Ondernemer werkzaam is onder verantwoordelijkheid van een dienstverlenende organisatie, is de klachtenregeling van die organisatie van toepassing, tenzij vooraf anders is overeengekomen.

**2. Definitie**

Onderwerp van een klacht kan zijn een gedraging of handeling door de Ondernemer of een door Ondernemer ingeschakelde derde jegens indiener, dan wel het nalaten of weigeren daarvan. De indiener kan een klacht voorleggen indien hij/zij van mening is dat de gedraging of handeling, dan wel het nalaten of weigeren daarvan, jegens hem/haar onbehoorlijk is en/of hem/haar in gerechtvaardigde belangen treft.

**3 Indiening van de klacht**

3.1 Partijen streven er naar om ontevredenheid zo snel mogelijk bespreekbaar te maken en in goed overleg op te lossen. Lukt dat niet, dan wordt een klacht schriftelijk ingediend binnen 21 dagen nadat de gedraging of handeling, dan wel het nalaten of weigeren daarvan heeft plaatsgevonden, ofwel binnen 21 dagen nadat redelijkerwijs kon worden geconstateerd dat het gebeurde aanleiding is voor een klacht. Overschrijding van de termijn kan niet-ontvankelijkheid tot gevolg hebben.

3.2 De Indiener omschrijft in zijn klacht om welk feit het gaat en op welke wijze hij/zij meent onbehoorlijk te zijn behandeld en/of in zijn/haar belang te zijn geschaad.

3.3 De schriftelijke klacht wordt vertrouwelijk gericht aan het postadres van de Ondernemer.

**4 Klachtbehandeling in eerste aanleg**

4.1 Behandeling van de klacht vindt in eerste aanleg plaats door de Ondernemer.

4.2 De indiener ontvangt binnen twee weken een schriftelijke ontvangstbevestiging. Daarin worden de door de indiener omschreven feiten geresumeerd en wordt aangegeven op welke wijze de Ondernemer de klacht zal onderzoeken.

4.3 De Ondernemer handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst. Doen zich omstandigheden voor die behandeling van de klacht binnen deze termijn onmogelijk maken, dan wordt de indiener hierover zo spoedig mogelijk geïnformeerd en wordt een andere, redelijke termijn voor afhandeling aangegeven.

**5 Onderzoek van de klacht**

5.1 Na kennisneming van de klacht stelt de Ondernemer een onderzoek in. Desgevraagd zal de indiener nadere toelichting geven op zijn/haar klacht.

5.2 Ondernemer is bevoegd om alle informatie in te winnen die nodig lijkt te zijn voor de oordeelsvorming. Zo nodig kunnen getuigen en/of onafhankelijke deskundigen worden geraadpleegd.

5.3 Het onderzoek van de klacht richt zich op de vraag of de omstreden handeling of gedraging, danwel het nalaten of weigeren daarvan:

a. in strijd is met de bepalingen uit de overeenkomst tot dienstverlening;

b. zorgvuldig en met inachtneming van de daarvoor gebruikelijke procedures tot stand is gekomen;

c. in overeenstemming is met de eisen van behoorlijk en professioneel gedrag, met de Noloc-Gedragscode alsmede met de normen die voortvloeien uit de beginselen van redelijkheid en billijkheid.

**6 Oordeel**

6.1 Als de Ondernemer de klacht terecht acht, wordt dit schriftelijk en gemotiveerd aan indiener meegedeeld. Indien van toepassing doet de Ondernemer aan indiener een voorstel voor herstel of compensatie, met inachtneming van wat inzake overmacht en aansprakelijkheid in de Algemene Voorwaarden is opgenomen.

6.2 Als de Ondernemer de klacht niet terecht acht, wordt dit schriftelijk en gemotiveerd aan de indiener medegedeeld. Indien de indiener dit wenst, kan de opdracht/overeenkomst conform de Algemene Voorwaarden van de Ondernemer met wederzijds goedvinden beëindigd worden.

**7 Klachtbehandeling in tweede aanleg**

7.1 Als indiener zich niet kan verenigen met de conclusie en afhandeling van de klacht, en deze betreft een overtreding van de Gedragscode, dan kan hij op grond van artikel 10 van de Gedragscode een klacht indienen bij de Raad voor Klachtenbehandeling van Noloc, beroepsvereniging voor loopbaanprofessionals (www.noloc.nl). De Ondernemer onderwerpt zich aan het oordeel dat de Raad uitspreekt.

7.2 Voor de particuliere indiener is eveneens de in art. 6:236 sub n BW aangeduide regeling van toepassing.

**8 Inwerkingtreding**

Dit reglement treedt in werking op 11 mei 2020.