

ALGEMENE VOORWAARDEN

1. Definities

1. In deze Algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

<i>algemene voorwaarden:</i>	de onderhavige bepalingen;
<i>de praktijk:</i>	de psychotherapiepraktijk sinteze/de organisatieadviespraktijk act value gevestigd te Amsterdam;
<i>cliënt/cliënt/opdrachtgever:</i>	de partij die met de praktijk contracteert c.q. beoogt te contracteren;
<i>opdracht:</i>	iedere overeenkomst tussen de praktijk en cliënt/opdrachtgever tot het leveren van producten en diensten aan cliënt/opdrachtgever;
<i>offerte:</i>	elk mondeling of schriftelijk aanbod van de praktijk om een opdracht met haar aan te gaan;
<i>materialen:</i>	alle door de praktijk in het kader van het traject/de opdracht ontwikkelde rapporten, adviezen, resultaten, tekeningen, software, databanken, concepten, presentaties, en andere stoffelijke objecten.

2. Toepasselijkheid Algemene voorwaarden

1. De algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, opdrachten, werkzaamheden, overeenkomsten en rechtshandelingen waarbij de praktijk/de praktijk goederen en/of diensten van welke aard dan ook aan cliënt/opdrachtgever levert.
2. De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van cliënt/opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
3. Wijzigingen van het traject/de opdracht of de algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien en voor zover deze schriftelijk door bevoegde vertegenwoordigers van beide partijen overeengekomen zijn.

3. Totstandkoming Opdracht

1. Een offerte van de praktijk is steeds vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld.
2. Offertes zijn gebaseerd op de informatie die door cliënt/opdrachtgever tot de offertedatum aan de praktijk is verstrekt. Cliënt/opdrachtgever staat ervoor in dat alle voor de opzet en uitvoering van het traject/de opdracht essentiële informatie aan de praktijk is verstrekt. De praktijk is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor de juistheid en de volledigheid van de door Cliënt/opdrachtgever verstrekte informatie en het gebruik daarvan.
3. De opdracht komt volgens het overeengekomen tarief tot stand na schriftelijke aanvaarding door cliënt/opdrachtgever van de door de praktijk uitgebrachte offerte. Indien de offerte niet op enigerlei wijze door cliënt/opdrachtgever wordt bevestigd en de praktijk toch tot uitvoering van het traject/de opdracht overgaat met instemming van cliënt/opdrachtgever, dan zal de inhoud van de offerte als tussen partijen overeengekomen gelden.
4. De praktijk heeft het recht om derden in te schakelen bij de uitvoering van de opdracht.

4. Rechten en verplichtingen van de praktijk

1. De praktijk zal zich inspannen om de opdracht/het traject naar beste inzicht en vermogen uit te voeren, in overeenstemming met de eisen van goed vakmanschap en de gedragsregels van de Orde van organisatiekundigen en -adviseurs. De praktijk kan echter niet garanderen dat het door cliënt/opdrachtgever met het traject/de opdracht nagestreefde doel of beoogde resultaat wordt bereikt.
2. De praktijk en cliënt/opdrachtgever zullen –als dat is overeengekomen- gedurende de uitvoering van het traject/de opdracht regelmatig overleg voeren over de stand van zaken en de wijze waarop het traject/de opdracht wordt uitgevoerd.
3. Indien bij de aanvaarding en de uitvoering van het traject/de opdracht zich feiten of omstandigheden voordoen die de voortgang van het traject/de opdracht of het resultaat daarvan negatief (kunnen) beïnvloeden, zullen de praktijk en cliënt/opdrachtgever elkaar hiervan zo spoedig mogelijk in kennis stellen.
4. Indien de voor de uitvoering van het traject/de opdracht noodzakelijke informatie afkomstig van cliënt/opdrachtgever, niet tijdig of niet in overeenstemming met de afspraken ter beschikking van de praktijk staat of indien cliënt/opdrachtgever op andere wijze niet aan haar verplichtingen voldoet, heeft de praktijk het recht de uitvoering van het traject/de opdracht op te schorten en om de daardoor ontstane kosten volgens haar gebruikelijke tarieven aan cliënt/opdrachtgever in rekening te brengen.
5. De praktijk heeft het recht om de door haar ingezette adviseur(s) of medewerker(s) te vervangen. De praktijk zal zich inspannen om (een) vervanger(s) in te zetten van hetzelfde niveau om de continuïteit en kwaliteit van het traject/de opdracht zoveel mogelijk te waarborgen.

5. Rechten en verplichtingen cliënt/opdrachtgever

1. De cliënt/opdrachtgever zorgt ervoor dat:
 - a) de praktijk tijdig bezit krijgt van alle nuttige en noodzakelijke informatie, documenten en gegevens die de praktijk voor het uitvoeren van het traject/de opdracht nodig heeft;
 - b) alle voor het traject/de opdracht relevante en noodzakelijke feiten en omstandigheden, onder meer ontstaan door wijzigingen in het beleid en/of de organisatie van

- cliënt/opdrachtgever en wijzigingen in haar directe (markt)omgeving, zo spoedig mogelijk aan de praktijk worden gemeld, zodat de praktijk daar in de uitvoering van het traject/de opdracht op behoorlijke wijze rekening mee kan houden;
- c) de bij uitvoering van het traject/de opdracht betrokken medewerkers van cliënt/opdrachtgever in voldoende mate beschikbaar en inzetbaar zijn;
 - d) de adviseur(s) of medewerker(s) van de praktijk, tenzij expliciet anders is overeengekomen, op eerste verzoek kosteloos een eigen werkplek bij cliënt/opdrachtgever krijgen, voorzien van goedwerkende telecommunicatievoorzieningen (zoals telefoon-, fax- en Internetaansluiting).
2. Cliënt/opdrachtgever zal de praktijk vrijwaren voor aanspraken van derden (adviseurs en medewerkers van de praktijk daaronder begrepen) die in verband met de uitvoering van het traject/de opdracht schade lijden welke het gevolg is van het handelen of het nalaten van cliënt/opdrachtgever of van onveilige situaties in diens bedrijf of organisatie.
 3. Cliënt/opdrachtgever zal de praktijk en de door haar ingeschakelde adviseurs en medewerkers vrijwaren van en schadeloos stellen voor alle mogelijke vorderingen, hoe ook genaamd en op welk standpunt ook gebaseerd, van de Belastingdienst en/of het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) tot inhouding en/of afdracht van belastingen en/of sociale premies, inclusief de daarop vallende rente en eventuele administratieve boetes, in verband met de door de praktijk en de door haar ingeschakelde adviseurs en medewerkers verrichte werkzaamheden.

6. Aanpassing van de (inhoud van de) opdracht

1. Indien zich in het kader van het traject/de opdracht omstandigheden voordoen die bij de start van het traject/de opdracht niet waren voorzien, dan zal in onderling overleg en in goede harmonie naar een oplossing worden gezocht, waaronder bijvoorbeeld aanpassing van de (inhoud van de) initiële opdracht.
2. Cliënt/opdrachtgever erkent en aanvaardt dat aanpassingen van (de inhoud van) het traject/de opdracht (bijvoorbeeld wijziging in omvang, werkwijze of aanpak) de afgesproken planning kan beïnvloeden. Indien aanpassing van (de inhoud van) het traject/de opdracht het gevolg is van verzoeken of handelingen van cliënt/opdrachtgever of andere omstandigheden die aan cliënt/opdrachtgever zijn toe te rekenen, dan zal de praktijk het eventueel hieruit ontstane meerwerk op basis van haar gebruikelijke tarieven als aanvullende of separate opdracht in rekening mogen brengen.

7. Vertrouwelijkheid

1. Beide partijen zorgen ervoor dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of dient te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven, tenzij een wettelijke plicht openbaarmaking van die gegevens gebiedt. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door een der partijen als zodanig zijn aangeduid. Cliënt/opdrachtgever zal, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de praktijk aan derden geen mededelingen doen over de aanpak, werkwijze en materialen van de praktijk.

8. Duur en beëindiging van het traject/de opdracht

1. De opdracht wordt aangegaan voor de duur daarvan en zal daarom van rechtswege eindigen wanneer het traject/de opdracht is afgerond.
2. Cliënt/opdrachtgever erkent dat de duur en de planning van het traject/de opdracht kunnen worden beïnvloed door allerlei onvoorziene factoren, waaronder begrepen maar niet beperkt tot de kwaliteit van de door cliënt/opdrachtgever in het kader van het traject/de opdracht verstrekte informatie en de (mate van) beschikbaarheid en inzet van de bij het traject/de opdracht betrokken medewerkers van cliënt/opdrachtgever.
3. De praktijk zal zich inspannen om het traject/de opdracht binnen de afgesproken planning uit te voeren. Deze planning en de daarin opgenomen (deel-)termijnen kunnen echter nooit als fatale termijnen worden aangemerkt. Behoudens in geval van opzet of grove schuld van de praktijk, geeft overschrijding van de planning en de daarin opgenomen (deel-)termijnen aan cliënt/opdrachtgever niet het recht om tot gehele of gedeeltelijke ontbinding of opzegging van het traject/de opdracht over te gaan, noch het recht op vergoeding van enige door cliënt/opdrachtgever dientengevolge geleden schade.
4. Partijen hebben beide het recht het traject/de opdracht tussentijds schriftelijk op te zeggen, met een opzegtermijn van één (1) kalendermaand, indien en voor zover één van hen daarbij aantoonbaar dat de uitvoering van de oorspronkelijk overeengekomen opdracht en eventuele aanvullende opdrachten wegens gewichtige redenen aanzienlijk bemoeilijkt of onmogelijk wordt en voltooiing van het traject/de opdracht in redelijkheid niet gevergd kan worden.
5. Cliënt/opdrachtgever zal in geval van beëindiging van het traject/de opdracht om welke reden dan ook, alle tot dan toe in het kader van het traject/de opdracht verrichte werkzaamheden door de praktijk tijdig en volledig vergoeden. Alle reeds aan cliënt/opdrachtgever verstuurd facturen, blijven onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de beëindiging direct opeisbaar.
6. Iedere partij is gerechtigd de opdracht, met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, indien ten aanzien van de andere partij (a) een

verzoek tot faillissement is ingediend, (b) surséance van betaling is aangevraagd, (c) liquidatie of staking van de onderneming plaats heeft of (d) op een omvangrijk deel van het vermogen van de andere partij beslag wordt gelegd. De praktijk is in geval van ontbinding tegenover cliënt/opdrachtgever nimmer tot enige restitutie van al ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden.

9. Tarieven en kosten

1. De uitgevoerde werkzaamheden en diensten van de praktijk worden, tenzij anders schriftelijk overeengekomen, op basis van bestede tijd en gemaakte kosten aan cliënt/opdrachtgever in rekening gebracht. Tenzij een andersluidende schriftelijke regeling is overeengekomen, zendt de praktijk eenmaal per maand een (voorschot-)factuur. In geval van levering van producten wordt bij of na levering daarvan een factuur verzonden.
2. In de tarieven van de praktijk en de daarop gebaseerde kostenramingen zijn alle kosten begrepen zoals normale bureaunkosten, behalve reis- en verblijfkosten. De kosten van eventuele buitenlandse reizen en grote oplagen van materialen (meer dan tussen partijen overeengekomen) worden tevens afzonderlijk aan cliënt/opdrachtgever in rekening gebracht. Voor producten zijn de geldende prijslijsten c.q. geoffreerde prijzen van toepassing. De kosten van derden die de praktijk ten behoeve van het traject/de opdracht moet maken, worden aan cliënt/opdrachtgever doorberekend tegen overlegging van nota's.
3. Bij zakelijke contractpartijen zijn alle prijzen en tarieven exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd. Tussentijdse veranderingen die de praktijk noodzakelijk tot tariefs- of prijsaanpassing, worden maximaal eens per half jaar doorberekend aan cliënt/opdrachtgever.
4. Bij particuliere contractpartijen zijn alle prijzen en tarieven inclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd. Tussentijdse veranderingen die de praktijk noodzakelijk tot tariefs- of prijsaanpassing, worden maximaal eens per half jaar doorberekend aan cliënt/opdrachtgever.
5. Bij evidente (reken)fouten in offertes, behoudt de opdrachtnemer zich het recht voor de opdracht in te trekken zonder schadeloosstelling van de opdrachtgever of –met instemming van opdrachtnemer- tot een herziene offerte te komen en vernieuwde opdrachtvertrekking te doen.

10. Betaling

1. Particulieren betalen de kosten van de sessie contant of per pin-betaling tijdens de sessie.
2. Zakelijke cliënten/opdrachtgevers betalen eveneens contant of per pin tijdens de sessie, tenzij hiervoor in de overeenkomst een afwijkende afspraak is gemaakt. Als op rekening wordt betaald, dienen alle facturen afkomstig van de praktijk steeds uiterlijk binnen 30 dagen na factuurdatum voldaan te zijn op het door de praktijk aangegeven rekeningnummer, tenzij in de overeenkomst een kortere betalingstermijn is overeengekomen.
3. Indien cliënt/opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet tijdig of niet volledig betaalt, is cliënt/opdrachtgever, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, in verzuim en over het openstaande bedrag wettelijke handelsrente verschuldigd. Indien cliënt/opdrachtgever ook na aanmaning nalatig blijft de vordering te voldoen, kan de praktijk de vordering uit handen geven, in welk geval cliënt/opdrachtgever naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder kosten berekend door externe deskundigen naast de in rechte vastgestelde kosten.
4. De praktijk heeft het recht alvorens verplichtingen van zijn kant na te komen, volledige betaling en/of afdoende zekerheid voor de nakoming door de cliënt/de cliënt/opdrachtgever te verlangen wanneer naar het oordeel van de praktijk aannemelijk is dat cliënt/opdrachtgever haar verplichtingen niet tijdig of niet volledig zal (kunnen) nakomen.

11. Aansprakelijkheid

1. De praktijk en de door haar ingeschakelde adviseurs, coaches, therapeuten en andere medewerkers zijn uitsluitend aansprakelijk voor schade geleden door cliënt/opdrachtgever die het rechtstreekse gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de opdracht.
5. De hiervoor bedoelde contractuele aansprakelijkheid van de praktijk en de aansprakelijkheid uit ander hoofde, is in alle gevallen beperkt tot de hoogte van het bedrag dat de praktijk voor haar werkzaamheden in het kader van het traject/de opdracht heeft ontvangen van cliënt/opdrachtgever. Indien het traject/de opdracht langer dan een halfjaar doorloopt, wordt de hiervoor bedoelde aansprakelijkheid beperkt tot een bedrag gelijk aan het totaalbedrag dat de praktijk in het kader van het traject/de opdracht in de laatste zes maanden vóór het ontstaan van de schade van cliënt/opdrachtgever heeft ontvangen.
2. De praktijk en de door haar ingeschakelde medewerkers zijn niet aansprakelijk voor schade die cliënt/opdrachtgever of enige derde lijdt ten gevolge van de toepassing of het gebruik van de materialen en/of de resultaten van de werkzaamheden. Cliënt/opdrachtgever vrijwaart de praktijk en de door de praktijk in het kader van het traject/de opdracht ingeschakelde medewerkers en derden voor alle in dit artikel bedoelde schade.
3. De aansprakelijkheid van de praktijk wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst, ontstaat slechts indien cliënt/opdrachtgever de praktijk onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en de praktijk ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn

verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten die de praktijk in staat stelt adequaat te reageren.

4. De praktijk is niet aansprakelijk voor gevolgschade, bedrijfsschade of indirecte schade van de cliënt/opdrachtgever, die het gevolg is van het niet, of niet tijdig presteren, of niet deugdelijk presteren door de praktijk.
5. De in dit artikel 11 opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid zijn niet van toepassing indien en voor zover sprake is van opzet en/of grove schuld van de praktijk of haar leidinggevend management.
6. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat cliënt/opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij de praktijk meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen de praktijk vervalt door het enkele verloop van zes (6) kalendermaanden na het ontstaan van de vordering.

12. Intellectuele Eigendomsrechten

1. Tenzij de praktijk en cliënt/opdrachtgever schriftelijk uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen, is en blijft de praktijk volledig en exclusief rechthebbende ten aanzien van de (intellectuele) eigendomsrechten (waaronder begrepen maar niet beperkt tot: auteursrechten, persoonlijkheidsrechten, modelrechten en databankrechten) die rusten op de materialen.
2. De praktijk verleent aan cliënt/opdrachtgever het recht om de materialen uitsluitend binnen en ten behoeve van haar eigen organisatie te gebruiken, doch slechts nadat cliënt/opdrachtgever aan al haar (betalings-)verplichtingen uit hoofde van het traject/de opdracht heeft voldaan.
3. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de praktijk is het cliënt/opdrachtgever niet toegestaan: a) de materialen ter inzage te geven, openbaar te maken of te verveelvoudigen op welke wijze dan ook buiten de kring van personen die, binnen het kader van de opdracht, behoren tot rechtstreeks bij het traject/de opdracht betrokken medewerkers; of b) de materialen (geheel of gedeeltelijk) te (doen) gebruiken voor het instellen van juridische claims, het voeren van gerechtelijke procedures, of voor reclame- of wervingsdoeleinden aan te wenden.

13. Gedragsregels Orde van organisatiekundigen en -adviseurs

1. De door de praktijk ingezette organisatiekundige of -adviseur houdt zich bij het uitvoeren van het traject/de opdracht aan de professionele gedragsregels opgenomen in de Gedragscode van de Orde van organisatiekundigen en -adviseurs. Deze Gedragscode wordt door de praktijk op verzoek van cliënt/opdrachtgever kosteloos toegezonden en is tevens toegankelijk via de website www.ooa.nl. Indien cliënt/opdrachtgever van mening is dat de door de praktijk ingezette organisatiekundige of -adviseur deze gedragscode niet naleeft, dan heeft cliënt/opdrachtgever de mogelijkheid haar klacht voor te leggen aan de Commissie van Toezicht.

14. Gedragsregels Nederlandse Associatie voor Psychotherapie

1. De door de praktijk ingezette therapeut of coach houdt zich bij het uitvoeren van het traject/de opdracht aan de professionele gedragsregels opgenomen in de Ethische Code van therapeuten van de Nederlandse Associatie voor Psychotherapie. Deze Ethische Code wordt door de praktijk op verzoek van cliënt/opdrachtgever kosteloos toegezonden en is tevens toegankelijk via de website www.nap-psychotherapie.nl. Indien cliënt/opdrachtgever van mening is dat de door de praktijk ingezette therapeut of coach deze gedragscode niet naleeft, dan heeft cliënt/opdrachtgever de mogelijkheid haar klacht voor te leggen aan het Tuchtcollege van de Nederlandse Associatie voor Psychotherapie.

15. Slotbepalingen

1. Partijen zullen gedurende een periode van één jaar na voltooiing van het traject/de opdracht door cliënt/opdrachtgever, elkaars medewerkers die betrokken zijn bij de uitvoering van de opdracht, niet in dienst nemen zonder schriftelijke toestemming van de andere partij.
2. Indien één van de partijen wordt getroffen door een situatie van overmacht in de zin van artikel 6:74 van het Burgerlijk Wetboek, dan zal deze partij daarvan onmiddellijk mededeling doen aan de andere partij. Partijen zullen vervolgens in overleg tot een redelijke oplossing trachten te komen. Indien de overmachtsituatie langer dan drie (3) maanden voortduurt, hebben beide partijen het recht de overeenkomst middels schriftelijke kennisgeving te beëindigen. Wat al als gevolg van het traject/de opdracht gepresteerd is, wordt in geval van overmacht naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

16. Toepasselijk recht en geschillenregeling

1. Nederlands recht is van toepassing op alle geschillen samenhangende met en/of voortvloeiende uit de algemene voorwaarden en/of opdrachten of overeenkomsten waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn verklaard.
2. In geval van geschillen tussen cliënt/opdrachtgever en de praktijk, zullen partijen eerst trachten het geschil in der minne te schikken. Alle geschillen die niet op minnelijke wijze kunnen worden opgelost, zullen uitsluitend worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Amsterdam.