Algemene voorwaarden

Van toepassing op alle overeenkomsten met Spoor2Support B.V.

Artikel 1 Definities

In deze Algemene Voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.

1. **Spoor2Support B.V..**: de besloten vennootschap "Spoor2Support B.V.", statutair gevestigd te Bladel, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel Eindhoven onder nummer 95114726.
2. **Opdrachtgever**: een natuurlijk persoon, dan wel een rechtspersoon, die Opdracht geeft aan Spoor2Support B.V. voor het uitvoeren van werkzaamheden c.q. het leveren van diensten.
3. **Opdracht**: een overeenkomst, schriftelijk akkoord of mailbericht van de Opdrachtgever tot het leveren van een dienst, die door Spoor2Support B.V. is aanvaard.
4. **Overeenkomst**: iedere overeenkomst die tussen Spoor2Support B.V.. en opdrachtgever tot stand komt, elke wijziging daarvan of aanvulling daarop, alsmede alle (rechts)handelingen ter voorbereiding en ter uitvoering van de overeenkomst.
5. **Consulent:** de werknemer of zelfstandige die namens Spoor2Support B.V. re-integratieactiviteiten uitvoert;
6. **Betrokkene/Cliënt:** de natuurlijke persoon voor wie een Opdracht aan Spoor2Support B.V. is verstrekt;

Artikel 2 Toepasselijkheid en geldigheid

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes en overeenkomsten tussen Spoor2Support B.V. en opdrachtgever, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk schriftelijk is afgeweken.
2. Indien een overeenkomst bepalingen bevat die afwijken van deze Algemene Voorwaarden, blijven de overige bepalingen van de Algemene Voorwaarden onverminderd van kracht. Indien is afgeweken van deze Algemene Voorwaarden, geldt die afwijking uitsluitend voor de desbetreffende overeenkomst.

Artikel 3 Wijzigingen

1. Spoor2Support B.V. is gerechtigd om periodiek de onderhavige voorwaarden te wijzigen. De gewijzigde Algemene Voorwaarden zullen op de overeenkomst van toepassing zijn na het verstrijken van 14 dagen na toezending door Spoor2Support B.V. aan de opdrachtgever van de gewijzigde Algemene Voorwaarden.

Artikel 4 Aanbiedingen en totstandkoming overeenkomsten

1. Door Spoor2Support B.V. verstrekte offertes zijn vrijblijvend en geldig tot 2 maanden na de dagtekening. Na deze termijn komt de offerte te vervallen en kunnen daaraan geen rechten meer worden ontleend, ook niet bij toekomstige Opdrachten.
2. De door een Opdrachtgever aangebrachte wijzigingen in een offerte binden Spoor2Support B.V. niet, zelfs indien het slechte minimale afwijkingen van het oorspronkelijke aanbod betreft, tenzij deze wijzigingen door Spoor2Support B.V. schriftelijk zijn geaccepteerd.

3. Een overeenkomst tussen opdrachtgever en Spoor2Support B.V. komt tot stand op het moment van ontvangst door Spoor2Support B.V. van een door opdrachtgever ondertekend exemplaar van de door Spoor2Support B.V. aan opdrachtgever toegezonden offerte.

Artikel 5 Verplichtingen opdrachtgever

1. Van de Opdrachtgever wordt verwacht om informatie die voor Spoor2Support B.V. relevant is bij het uitvoeren van de Opdracht te verstrekken.
2. Wanneer de uitvoering van de Opdracht wordt vertraagd of slechts tegen hogere kosten kan plaatsvinden als gevolg van door de Opdrachtgever of Betrokkene/cliënt veroorzaakte wijziging/aanpassing, dan kan Spoor2Support B.V. de ontstane meerkosten na overleg met de Opdrachtgever aan Opdrachtgever doorbelasten.
3. De Opdrachtgever zorgt ervoor dat zij gerechtigd is tot het gebruik van alle aan Spoor2Support B.V. verstrekte informatie, zonder daarmee inbreuk te maken op de intellectuele eigendomsrechten van derden. De Opdrachtgever vrijwaart Spoor2Support B.V. voor aanspraken van derden in verband hiermee.

Artikel 6 Uitvoering van de opdracht

1. Alle aan Spoor2Support B.V. verstrekte Opdrachten leiden voor haar tot een inspannings-verplichting. Spoor2Support B.V. voert de werkzaamheden in het kader van de Opdracht naar beste inzicht, deskundigheid en vermogen uit..
2. Voor zover dit voor een goede uitvoering van de Opdracht nodig is, heeft Spoor2Support B.V. het recht om (delen van) de Opdracht door derden te laten uitvoeren. Spoor2Support B.V. blijft daarbij verantwoordelijk voor de overeengekomen verplichtingen en kwaliteit.
3. Spoor2Support B.V. aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de werkzaamheden die door derden worden verricht voor zover deze zelf een overeenkomst met Opdrachtgever zijn aangegaan.
4. Spoor2Support B.V. is niet aansprakelijk voor schade die is ontstaan doordat zij is uitgegaan van door Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij de onjuistheid of onvolledigheid van de gegevens haar bekend waren.
5. Als de door Spoor2Support B.V. of ingeschakelde derden voor de uitvoering van de Opdrachtgever werkzaamheden verrichten op de locatie van Opdrachtgever of een door Opdrachtgever aangewezen locatie, draagt Opdrachtgever kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten.

Artikel 7 Duur van de opdracht

1. Tenzij anders is overeengekomen worden Opdrachten aan Spoor2Support B.V. geacht te zijn verstrekt voor een bepaalde tijd, totdat de geoffreerde werkzaamheden zijn voltooid.
2. Spoor2Support B.V. is gerechtigd haar werkzaamheden op te schorten en de Opdracht tussentijds op te zeggen wanneer de Opdrachtgever in gebreke is met het voldoen van zijn verplichtingen jegens Spoor2Support B.V..

Artikel 8 Wijziging van de opdracht, meerwerk

1. Opdrachtgever aanvaardt dat de tijdsplanning van de Opdracht kan worden beïnvloed als partijen tussentijds besluiten tot wijzigen van aanpak, werkwijze of omvang van de Opdracht en de daaruit voortkomende werkzaamheden. Wanneer door Opdrachtgever tussentijds wijzigingen ontstaan in de uitvoering van de Opdracht, brengt Spoor2Support B.V. de noodzakelijke aanpassingen aan in Opdracht van Opdrachtgever. Leidt dit tot meerwerk, dan brengt zij dit als een aanvullende Opdracht aan Opdrachtgever in rekening.

2. Indien Spoor2Support B.V. in haar voorstel of offerte een termijn heeft vermeld waar binnen de Opdracht gereed is, dan betreft dat geen fatale termijn maar een indicatie. Wijzigingen zoals bedoeld in lid 1 kunnen leiden tot een latere voltooiing van de Opdracht, zonder dat de Opdrachtgever daar rechten aan kan ontlenen. Spoor2Support B.V. zal de Opdrachtgever er zo spoedig mogelijk over informeren indien deze situatie zich voordoet, onder opgave van de verwachte invloed op de datum van voltooiing.

Artikel 9 Tarieven en betaling

1. Door Spoor2Support B.V. worden de facturatietermijnen gehanteerd zoals opgenomen in overeenkomsten en offertes, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
2. Facturatie geldt bij start van de Opdracht.
3. In het tarief van Spoor2Support B.V. zijn de kosten van secretariële werkzaamheden, voorbereiding van de consulten, de consulten, de testen en uitwerking daarvan, online vacaturebank, locatiekosten, porto-/telefoonkosten, reiskosten en mailverkeer inbegrepen. Alle bedragen zijn exclusief BTW tenzij anders vermeld.
4. Wanneer een betrokkene/cliënt een afspraak voor een consult binnen 24 uur voor een afgesproken consult afzegt, dan wordt dit consult tegen het in de offerte overeengekomen no-show tarief in rekening gebracht.
5. Betaling moet binnen 31 dagen na de factuurdatum plaatsvinden. Spoor2Support B.V. geeft geen recht op korting, verrekening of opschorting ten aanzien van factuurbedragen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
6. Op de Opdrachtgever die in verzuim verkeert, kan Spoor2Support B.V. de wettelijke incassokosten verhalen.
7. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van Opdrachtgever, zijn de vorderingen van Spoor2Support B.V. op Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.
8. Zo lang de Opdrachtgever in gebreke is met de betaling van een voorschot, factuur of het stellen van zekerheid, is Spoor2Support B.V. gerechtigd de uitvoering van de Opdracht op te schorten.
9. Spoor2Support B.V. behoudt zich het recht om de tarieven jaarlijks, per 1 januari, te indexeren conform de Consumentprijsindex (CPI) zoals gepubliceerd door het CBS. Spoor2Support B.V. is voorts gerechtigd om een tariefverhoging door te voeren indien wettelijke regelingen en/of aantoonbare kostenstijgingen daartoe aanleiding geven.

Artikel 10 Intellectuele eigendomsrechten

1. Alle door Spoor2Support B.V. geleverde zaken, zoals testuitslagen, onderzoekuitslagen, rapportages, e.d. blijven eigendom van Spoor2Support B.V. totdat Opdrachtgever al zijn verplichtingen is nagekomen.
2. Spoor2Support B.V. behoudt zich de rechten en bevoegdheden voor die haar toekomen op grond van de Auteurswet en andere intellectuele wet- en regelgeving. Spoor2Support B.V. heeft het recht de door de uitvoering van een overeenkomst aan haar zijde toegenomen kennis ook voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen strikt vertrouwelijke informatie van de Opdrachtgever ter kennis van derden wordt gebracht.

Artikel 11 Aansprakelijkheid

1. Spoor2Support B.V is slechts aansprakelijk voor schade die rechtstreeks en uitsluitend het gevolg is van haar schuld.
2. Ondanks wederzijdse inspanningen van Spoor2Support B.V. en opdrachtgever kan Spoor2Support B.V nimmer garanderen, dat een door de opdrachtgever gewenst of door Spoor2Support B.V.

verwacht resultaat bereikt zal worden. Spoor2Support B.V. aanvaardt te dien aanzien dan ook geen aansprakelijkheid.

3. In geval van mondelinge of telefonische informatie, verzoeken of anderszins, zowel van opdrachtgever als van Spoor2Support B.V., aanvaardt Spoor2Support B.V. geen aansprakelijkheid voor schade als gevolg van misverstanden, dan wel onjuist overgekomen informatie. Opdrachtgever is aansprakelijk voor alle hieruit redelijkerwijs voortvloeiende kosten.
4. Spoor2Support B.V. is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, welke is ontstaan doordat Spoor2Support B.V. is uitgegaan van de door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor Spoor2Support B.V. kenbaar behoorde te zijn.
5. Indien Spoor2Support B.V. volgens opdrachtgever toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van haar verplichtingen, kan Spoor2Support B.V. slechts aansprakelijk worden gesteld wanneer zij door de opdrachtgever binnen een redelijke termijn in de gelegenheid is gesteld de verplichtingen na te komen en Spoor2Support B.V. desondanks nalatig is geweest.
6. 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 Spoor2Support B.V. derhalve schriftelijk in gebreke te stellen en daarbij een redelijke termijn voor zuivering van de tekortkoming in de nakoming te stellen. Eerst na het verstrijken van deze redelijke termijn zal Spoor2Support B.V. in verzuim kunnen verkeren.
7. De aansprakelijkheid van Spoor2Support B.V. is in het geval van een individuele opdracht beperkt tot het bedrag van de betreffende factuur met een maximum van € 2.000,- per gebeurtenis, tenzij de schade is veroorzaakt door opzet of grove schuld van Spoor2Support B.V.
8. De aansprakelijkheid van Spoor2Support B.V. is in het geval van een opdracht met een langere looptijd dan zes maanden beperkt tot het over de laatste zes maanden aan opdrachtgever voor de door Spoor2Support B.V. verleende diensten in rekening gebrachte bedrag met een maximum van € 25.000,- per gebeurtenis, tenzij de schade is veroorzaakt door opzet of grove schuld van Spoor2Support B.V.
9. Spoor2Support B.V. is te allen tijde (ook in de in leden 9 en 10 omschreven situaties) slechts aansprakelijk voor door opdrachtgever geleden schade indien en voor zover deze aansprakelijkheid door haar verzekeraar wordt gedekt.
10. Iedere aanspraak van opdrachtgever jegens Spoor2Support B.V. vervalt wanneer de opdrachtgever deze aansprakelijkstelling niet schriftelijk en gemotiveerd heeft ingediend bij Spoor2Support B.V. binnen drie maanden nadat hij de feiten waarop de aansprakelijkheid is gebaseerd, constateerde of redelijkerwijze had kunnen constateren.

Artikel 12 Vrijwaren

1. De opdrachtgever vrijwaart Spoor2Support B.V. voor aanspraken van derden met betrekking tot rechten van intellectueel eigendom op door de opdrachtgever verstrekte materialen of gegevens, die bij de uitvoering van de overeenkomst worden gebruikt.
2. Opdrachtgever vrijwaart Spoor2Support B.V. voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden waarvoor Spoor2Support B.V. op grond van deze Algemene Voorwaarden niet aansprakelijk is.
3. Indien opdrachtgever aan Spoor2Support B.V. informatiedragers, elektronische bestanden of software etc. verstrekt, garandeert deze dat de informatiedragers, elektronische bestanden of software vrij zijn van virussen en defecten.

Artikel 13 Opschorting, (tussentijdse) opzegging en ontbinding

1. Wanneer een overkoepelende overeenkomst tussen partijen is aangegaan voor bepaalde of onbepaalde duur, heeft iedere partij het recht om de overeenkomst tussentijds op te zeggen per schriftelijk schrijven. De opzeggende partij zal daarbij een opzegtermijn van twee volle kalendermaanden in acht nemen.
2. Spoor2Support B.V. is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, indien de Opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt, of wanneer na het sluiten van de overeenkomst Spoor2Support B.V. ter kennis is gekomen te vrezen dan de Opdrachtgever de verplichtingen niet zal kunnen nakomen.
3. Spoor2Support B.V. is ook bevoegd de overeenkomst te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen, die van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of indien er zich anderszins omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet van Spoor2Support B.V. kan worden gevergd. Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van Spoor2Support B.V. op de Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.
4. Als Spoor2Support B.V. tot opschorting of ontbinding van de overeenkomst overgaat, is zij niet gehouden tot vergoeding van schade en kosten die daardoor ontstaan, tenzij dit Spoor2Support B.V. verwijtbaar is.
5. Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd, behoudt Spoor2Support B.V. het recht om de diensten, voor zover uitgevoerd, in rekening te brengen bij Opdrachtgever. Voor re-integratietrajecten waarvoor een vaste trajectprijs is overeengekomen, geldt in afwijking hiervan de in de navolgende leden opgenomen regeling.
6. Een overeengekomen vaste trajectprijs heeft betrekking op het gehele re-integratietraject gedurende de in de offerte of overeenkomst vastgelegde looptijd. De inhoud en intensiteit van de begeleiding worden afgestemd op de omstandigheden en mogelijkheden van Betrokkene/Cliënt. De trajectprijs omvat de overeengekomen begeleiding, de inzet van testen en methodieken en de bijbehorende rapportages. Spoor2Support B.V. draagt zorg voor de kwaliteit van haar dienstverlening en investeert daartoe in opleiding en bijscholing van haar consulenten.
7. Een aanzienlijk deel van de werkzaamheden en daarmee samenhangende kosten wordt gerealiseerd in de oriëntatiefase, zijnde de eerste drie maanden van het re-integratietraject. In deze fase vinden frequent gesprekken plaats, worden rapportages opgesteld en worden testen en methodieken ingezet ter inventarisatie van onder meer de kwaliteiten, drijfveren en interesses van Betrokkene/Cliënt. Deze werkzaamheden vormen de grondslag voor de arbeidsmarktoriëntatie en verdere begeleiding. De inzet en kosten zijn derhalve niet evenredig over de looptijd van het traject verdeeld.
8. Spoor2Support B.V. reserveert bij aanvang van het re-integratietraject tijd en capaciteit voor de gehele overeengekomen looptijd. Met het oog op de continuïteit en persoonlijke aard van de begeleiding wordt slechts een beperkt aantal trajecten gelijktijdig aangenomen en worden overige aanvragen zo nodig doorverwezen. Bij voortijdige beëindiging kan de gereserveerde capaciteit niet steeds opnieuw worden benut, waardoor omzetderving kan ontstaan.
9. Indien een re-integratietraject waarvoor een vaste trajectprijs is overeengekomen na aanvang op initiatief van Opdrachtgever of Betrokkene/Cliënt voortijdig wordt beëindigd, blijft Opdrachtgever de volledige overeengekomen trajectprijs verschuldigd, tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders overeenkomen. Reeds betaalde bedragen worden niet gerestitueerd. Het enkele feit dat de feitelijke duur of omvang van de begeleiding als gevolg van deze beëindiging geringer is dan aanvankelijk voorzien, geeft geen aanspraak op vermindering van de trajectprijs.

Spoor2Support B.V. stemt de afronding af met de betrokken partijen en draagt zorg voor een passende eindrapportage.

10. Wanneer de Opdrachtgever zijn uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen niet nakomt en deze niet-nakoming ontbinding rechtvaardigt, dan is Spoor2Support B.V. gerechtigd de overeenkomst onmiddellijk en met directe ingang te ontbinden zonder enige verplichting tot betaling van schadevergoeding, terwijl de Opdrachtgever, uit hoofde van wanprestatie, wél tot betaling van de gemaakte kosten c.q. uitgevoerde diensten is verplicht.

Artikel 14 Overmacht

1 Onder overmacht wordt verstaan – naast wat hieronder in de wet en jurisprudentie wordt begrepen – alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop Spoor2Support B.V. geen invloed kan uitoefenen, maar waardoor zij niet in staat is haar verplichtingen na te komen.

2 Partijen kunnen hun verplichtingen tijdens de situatie van overmacht uitstellen. Duurt de situatie van overmacht langer dan 2 maanden, dan mogen alle partijen ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.

3 Is Spoor2Support B.V. op het moment van overmacht gedeeltelijk haar verplichtingen al nagekomen of zal zij deze kunnen nakomen, dan mag zij dit deel factureren.

Artikel 15 Geheimhouding en gegevensverwerking

1. Beide partijen zijn verplicht vertrouwelijke informatie die zij voor de Opdracht hebben gekregen geheim te houden. Informatie geldt als vertrouwelijk als men weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn.
   De verplichting tot geheimhouding geldt niet voor informatie die al op andere wijze openbaar was voordat deze tussen partijen werd uitgewisseld.
2. Moet Spoor2Support B.V. volgens een wettelijke bepaling of rechterlijke uitspraak, vertrouwelijke informatie aan – door de wet of bevoegde rechter aangewezen – derden verstrekken, dan is zij niet verplicht tot schadevergoeding en is de Opdrachtgever niet gerechtigd de Opdracht op grond daarvan te ontbinden.
3. Opdrachtgever is er mee bekend en gaat ermee akkoord dat persoons- en andere gegevens betreffende Betrokkenen/Cliënten en Opdrachtgevers worden opgeslagen in de cliëntenadministratie en in geautomatiseerde bestanden van Spoor2Support B.V.. Deze gegevens zullen uitsluitend worden gebruikt ten behoeve van de dienstverlening aan de Opdrachtgever en Betrokkenen/Cliënten in de ruimste zin van het woord.
4. Het is Spoor2Support B.V. toegestaan om de in het vorige lid bedoelde gegevens te gebruiken voor het meten en verbeteren van de kwaliteit van haar dienstverlening. Daarnaast is het Spoor2Support B.V. toegestaan deze gegevens te gebruiken voor statistische of vergelijkende doeleinden, mits deze informatie niet herleidbaar zijn tot individuele Opdrachtgevers of Betrokkenen/cliënten
5. Spoor2Support B.V. hanteert voor de dossiers een bewaartermijn van 2 jaar, na beëindiging van de opdracht. Zowel Opdrachtgever als Betrokkenen/Cliënten kunnen bij Spoor2Support B.V. een digitaal of schriftelijk verzoek indienen tot vroegtijdige vernietiging van het dossier.

Artikel 16 Klachtenreglement

1. Spoor2Support B.V beschikt over een klachtenreglement. Dit klachtenreglement ligt ter inzage op iedere vestiging van Spoor2Support B.V. Voor schriftelijk vastleggen van een klacht beschikt Spoor2Support B.V over signaalformulieren waarmee o.a. klachten over de kwaliteit van de dienstverlening door Spoor2Support B.V. ingediend kunnen worden. Deze door opdrachtgever ingediende klacht wordt behandeld conform het klachtenreglement.

Artikel 17 Toepasselijk recht en geschillen

1. Deze Algemene Voorwaarden en de offertes en overeenkomsten waarop zij van toepassing zijn verklaard, worden uitsluitend beheerst door Nederlands recht.
2. Alle geschillen tussen partijen in verband met overeenkomsten, geschillen over het bestaan en de geldigheid daarvan daaronder begrepen, zullen in eerste aanleg bij uitsluiting worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter in het arrondissement Oost-Brabant.

Spoor2Support B.V
Lange Trekken 1, 5531 PX Bladel