



Algemene Voorwaarden

Inhoudsopgave

| | |
|---|----------|
| Algemene Voorwaarden Opdrachtnemer | 3 |
| 1. Opdrachtnemer | 3 |
| 2. Definities..... | 3 |
| 3. Toepasselijkheid | 4 |
| 4. Offertes en Aanbiedingen | 4 |
| 5. Overeenkomst | 4 |
| 6. Uitvoering van de Overeenkomst | 5 |
| 7. Diensten | 5 |
| 8. Plichten van Opdrachtgever | 5 |
| 9. Betalingsvoorwaarden..... | 6 |
| 10. Aansprakelijkheid | 6 |
| 11. Beleid bij Klachten | 7 |
| 12. Privacy en gegevens van Opdrachtgevers..... | 7 |
| 13. Overmacht | 7 |
| 13. Conversie | 7 |
| 14. Nawerking..... | 7 |
| 15. Strijdige clausules | 8 |
| 16. Niet naleving Algemene Voorwaarden | 8 |
| 17. Toepasselijk recht..... | 8 |
| 18. Forumkeuze..... | 8 |

Algemene Voorwaarden Opdrachtnemer

In dit document tref je de Algemene Voorwaarden van Bteken. In eerste instantie wijst Bteken alle Algemene Voorwaarden van andere Partijen van de hand, tenzij dit bij Overeenkomst of in deze Algemene Voorwaarden anders is bepaald. Tevens kun je geen andere rechten ontleen dan in deze Algemene Voorwaarden weergegeven.

1. Opdrachtnemer

Bteken is gevestigd aan de **Van Cuijkstraat 15** te **Valkenswaard**, postcode **5555 EA**. Opdrachtnemer is ingeschreven bij de **Kamer van Koophandel** onder **Bteken Organisatie-adviesbureaus Bedrijfsopleiding en -training Eenmanszaak**, met **KvK-nummer 57445249**. Heb je vragen over Bteken? Dan kun je ons via patricia@Bteken.nl of telefonisch via +31 (0)6 52 444 065 bereiken.

Wat doet Bteken?

Bteken is gespecialiseerd in het sturen en faciliteren van veranderingsprocessen bij organisaties in het sociaal domein, zodat die weer moeiteloos kunnen aanhaken bij hun doelgroepen. Zorg- en welzijnsinstanties, woningbouwverenigingen en gemeentes zijn het terrein waar Opdrachtnemer veel ervaring in heeft. Wij helpen ambtenaren en gemeentes met interne veranderingen en transformatie.

Heb je vragen over onze Algemene Voorwaarden? Dan kun je ons via de onderstaande gegevens bereiken:

patricia@Bteken.nl | +31 (0)6 52 444 065
Van Cuijkstraat 15 | 5555 EA | Valkenswaard
KvK Nr. 57445249

2. Definities

- **Aanbieding:** elk aanbod van Opdrachtnemer aan een Opdrachtgever of mogelijke Opdrachtgever, een Aanbieding kan in de Offerte worden opgenomen;
- **Algemene Voorwaarden:** de algemene voorwaarden van Opdrachtnemer zoals deze in dit document zijn opgenomen;
- **Dag:** Kalenderdag;
- **Digitale inhoud:** gegevens die in digitale vorm geproduceerd en geleverd worden;
- **Offerte:** elk aanbod van Opdrachtnemer aan een andere partij, de Offerte is een voorstel aan een mogelijke Opdrachtgever, in de Offerte worden onder anderen de diensten en mogelijke financiële investering opgenomen;
- **Opdrachtnemer:** Bteken, zoals weergegeven onder artikel 1;
- **Opdrachtgever:** Iedere natuurlijke persoon (consument) of rechtspersoon die diensten van Opdrachtnemer afneemt, dan wel met wie Opdrachtnemer in onderhandeling is over het sluiten van een Overeenkomst;
- **Overeenkomst:** iedere overeenkomst die, ongeacht op welke manier, tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever tot stand komt. Iedere overeenkomst dient schriftelijk bevestigd te worden;
- **Dienst(en);** het coachings- en/of begeleidingstraject(en) en/of trainingen welke aangeboden worden door Opdrachtnemer;

- **Partijen:** Opdrachtnemer en Opdrachtgever tezamen genoemd;
- **Schriftelijke communicatie:** alle communicatie die niet verbaal plaatsvindt, dus digitale communicatie geldt ook onder deze formulering.

3. Toepasselijkheid

1. De Algemene Voorwaarden van Opdrachtnemer zijn van toepassing op iedere Overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever, alsmede elke Offerte van Opdrachtnemer tot het verrichten van een Dienst, waarop Opdrachtnemer deze Algemene Voorwaarden van toepassing heeft verklaard.
2. Algemene Voorwaarden van iedere andere Partij worden in beginsel van de hand gewezen. Enkel wanneer door Partijen uitdrukkelijk en schriftelijk aldus is overeengekomen, zijn de Algemene Voorwaarden van Opdrachtnemer niet of alleen gedeeltelijk van toepassing.
3. Indien er op enige wijze wordt afgeweken van één of meerdere bepalingen uit deze Algemene Voorwaarden, blijven de overige bepalingen hun gelding houden.
4. Schriftelijk overeengekomen wijzigingen van deze Algemene Voorwaarden gelden slechts voor de bij die specifieke Overeenkomst bepaalde gevallen.
5. De Algemene Voorwaarden behoeven na de eerste keer aanvaard te zijn niet steeds opnieuw uitdrukkelijk te worden overeengekomen, maar worden geacht stilzwijgend te zijn aanvaard. Dit geldt voor alle verdere Overeenkomsten tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.

4. Offertes en Aanbiedingen

1. Aanbiedingen en Offertes die door Opdrachtnemer gemaakt worden zijn vrijblijvend en hebben een geldigheid van 14 dagen, tenzij anders expliciet schriftelijk wordt aangegeven of wordt overeengekomen.
2. Opdrachtnemer is alleen aan de Aanbieding en/of Offerte gebonden indien Opdrachtgever binnen de termijn van 14 dagen bevestigd gebruik te maken van de Diensten van Opdrachtnemer.
3. Indien Opdrachtgever buiten de termijn van 14 dagen bevestigd gebruikt te maken van de Diensten van Opdrachtnemer, is het aan Opdrachtnemer om de geldigheid van de Offerte te beoordelen.
4. Aanbiedingen en Offertes gelden niet automatisch voor toekomstige aanbiedingen en/of verleningen van diensten.

5. Overeenkomst

1. De Overeenkomst ziet op de Diensten die Opdrachtnemer aanbiedt aan Opdrachtgever.
2. Een overeenkomst komt tot stand, nadat de Offerte en
3. Overeenkomst door de opdrachtgever is goedgekeurd, dan wel is ondertekend, dit kan zowel schriftelijk als digitaal.
4. De Overeenkomst tot het verrichten van Diensten door Opdrachtnemer, beziet op een overeenkomst van opdracht in de zin van artikel 7:400 BW en betreft nimmer een resultaatovereenkomst.
5. Het staat Partijen in geen geval vrij om eenzijdig de Overeenkomst of gedeeltes van de Overeenkomst te wijzigen.

6. Wijzigingen in de Overeenkomst zijn alleen geldig indien de wijzigingen in overleg met Opdrachtnemer en Opdrachtgever door Partijen expliciet en ondubbelzinnig aanvaard worden. Het is niet mogelijk om de Overeenkomst op enig andere wijze te wijzigen.

6. Uitvoering van de Overeenkomst

1. Uitvoering van de Overeenkomst geschiedt vanaf het moment dat de Overeenkomst is afgesloten of het moment zoals deze in de Overeenkomst is bepaald.
2. In het geval de uitvoering van de dienst eerder is begonnen dan de ondertekening van de overeenkomst, geldt de begindatum van de feitelijk uitvoering van de dienst als ingangsdatum van de overeenkomst. In de overeenkomst wordt de ingangsdatum vastgelegd.
3. Opdrachtnemer staat ervoor in dat de uitvoering van de Overeenkomst altijd naar de grootste zorgvuldigheid gebeurt. Hierbij wordt de Overeenkomst altijd uitgevoerd conform de huidige geldende wet- en regelgeving.
4. Opdrachtnemer zal de overeenkomst zo goed mogelijk uitvoeren. Opdrachtnemer heeft jegens de uitvoering van de overeenkomst een inspanningsverplichting en kan hierdoor niet aan een resultaatverplichting worden gebonden.
5. Opdrachtnemer werkt samen met Opdrachtgever naar een doel en het behalen van een bepaald resultaat. Wegens de inspanningsverplichting van beide Partijen kan Opdrachtnemer niet door Opdrachtgever (of diens derde partijen) gebonden worden aan het behalen van een resultaat of doel.

7. Diensten

1. Opdrachtnemer stelt in overleg met Opdrachtgever een plan op voor de uit te voeren Diensten.
2. Opdrachtnemer behoudt zich het recht om bepaalde Diensten door een derde partij uit te laten voeren, dit zal altijd in overleg met Opdrachtgever geschieden.
3. Opdrachtnemer, voldoet aan de geschiktheidseisen zoals die zijn neergelegd in de (deel)overeenkomsten en/of contracten met de Gemeente of regio's.
4. Additionele Diensten, niet overeengekomen in de Overeenkomst en/of Offerte en/of opgesteld plan, worden uitgevoerd op de wijze zoals deze direct met de Opdrachtgever zijn gecommuniceerd.

8. Plichten van Opdrachtgever

1. Opdrachtgever verleent naar beste kunnen de medewerking die redelijkerwijs nodig is voor het uitvoeren van de Overeenkomst.
2. Opdrachtgever is verplicht om alle gegevens aan Opdrachtnemer te verstrekken die redelijkerwijs nodig wordt geacht voor het uitvoeren van de Overeenkomst.
3. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter hand gestelde gegevens, Opdrachtnemer heeft deze gegevens immers nodig om de Overeenkomst naar behoren uit te voeren.
4. Opdrachtgever is verplicht om Opdrachtnemer zo snel mogelijk te informeren over feiten en omstandigheden die de uitvoering van de Diensten van Opdrachtnemer kunnen beïnvloeden.

9. Betalingsvoorwaarden

1. De tarieven voor de Diensten van Opdrachtnemer worden in de Offerte en Overeenkomst aangegeven, de overeengekomen tarieven gelden.
2. Opdrachtnemer stuurt de factuur naar het bevoegde overheidsorgaan of Opdrachtgever, afhankelijk van de in de Overeenkomst gemaakte afspraken.
3. Indien niet anders overeengekomen dient betaling van facturen binnen veertien (14) dagen na factuurdatum, op de door Opdrachtnemer aangegeven betaalmethode in volledigheid plaats te vinden.
4. Indien volledige betaling van de factuur niet of niet tijdig geschiedt wordt Opdrachtgever jegens Opdrachtnemer geacht van rechtswege in verzuim te zijn, zonder dat daartoe enige sommatie, ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst nodig is.
5. Opdrachtnemer zal in geval van uitstel van betaling een betalingsherinnering sturen, in de betalingsherinnering wordt een nieuwe betaaltermijn gesteld.
6. Indien Opdrachtgever in verzuim blijft is Opdrachtgever gehouden tot vergoeding van alle door Opdrachtnemer ter zake van de incasso en bewaking van haar rechten gemaakte en nog te maken gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten. Opdrachtnemer is bevoegd de buitengerechtelijke kosten minimaal vast te stellen op 15% van de verschuldigde hoofdsom, met een absoluut minimum van € 50,-.
7. Opdrachtgever is nimmer gerechtigd om de betalingsverplichting op te schorten.

10. Aansprakelijkheid

1. Indien Opdrachtnemer aansprakelijk mocht zijn is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling geregeld is en tot de beroeps- en/of bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering van Opdrachtnemer.
2. Iedere, zowel contractuele als buitencontractuele, aansprakelijkheid (behoudens aansprakelijkheid als gevolg van opzet of grove schuld) van Opdrachtnemer en - indien deze zich mocht voordoen haar bestuurders en werknemers, is beperkt tot het bedrag waartoe Opdrachtnemer is verzekerd.
3. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat Opdrachtnemer is uitgegaan van door of namens de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.
4. Opdrachtnemer is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden, de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Opdrachtnemer aan de Overeenkomst te laten beantwoorden, voor zoveel deze aan Opdrachtnemer toegerekend kunnen worden en redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze Algemene Voorwaarden.
5. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade.
6. In geen geval is Opdrachtnemer aansprakelijk voor gegeven garanties en zekerheden door derden, enkel Opdrachtnemer is bevoegd om garanties en zekerheden te geven.
7. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van Opdrachtnemer.



11. Beleid bij Klachten

1. Opdrachtgevers dienen enige vorm van klachten of opmerkingen binnen een redelijke termijn, na ontdekking van een gebrekkige Dienst te melden. De termijn voor melding is in ieder geval veertien (14) dagen na ontdekking van de gebrekkige Dienst. Hierbij geldt dat de termijn begint te lopen vanaf het moment dat Opdrachtgever het gebrek ontdekt of *redelijkerwijs had moeten ontdekken*.
2. Indien Opdrachtgever klachten heeft over de dienstverlening van Opdrachtnemer, zal Opdrachtnemer samen met Opdrachtgever in overleg gaan om samen tot een concrete oplossing van de klacht te komen.

12. Privacy en gegevens van Opdrachtgevers

Opdrachtnemer conformeert zich te allen tijde aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming en/of hieraan verwante wet- en regelgeving. Bekijk onze Privacyverklaring op onze website voor meer informatie.

13. Overmacht

1. Voor schade als gevolg van omstandigheden die voor Opdrachtnemer ten tijde van het aangaan van de Overeenkomst niet waren te voorzien is Opdrachtnemer niet aansprakelijk. Als zodanige omstandigheden worden onder meer aangemerkt: gebrek aan grondstoffen, fabrieksstoring van welke aard dan ook, werkstaking, uitsluiting van of gebrek aan werknemers, quarantaine, epidemieën, pandemieën, natuurrampen, mobilisatie, staat van beleg, staat van oorlog of oorlog, verkeersstremming bij spoorwegen of gebrek aan vervoersmiddelen, verkeersblokkades, ziekte ongeacht de reden of oorzaak daarvan of andere onvoorziene omstandigheden die niet bekend waren bij het aangaan van de Overeenkomst.
2. Opdrachtnemer heeft het recht om in geval van overmacht de nakoming van de Overeenkomst op te schorten dan wel te ontbinden. Hierbij ontstaat geen recht op de teruggave van gelden.
3. Indien Opdrachtnemer een tijdelijk opgeschort deel van de Overeenkomst later toch uitvoert, is Opdrachtgever zonder enige vorm van korting de gehele overeengekomen tegenprestatie verschuldigd.

13. Conversie

Indien en voor zover op grond van de redelijkheid en billijkheid of het onredelijk bezwarend karakter op enige bepalingen van de Overeenkomst en Algemene Voorwaarden geen beroep kan worden gedaan, Komt aan de desbetreffende bepaling wat betreft inhoud en strekking in elk geval een zoveel mogelijk overeenkomstige betekenis toe, zodat daarop wel een beroep gedaan kan worden door Opdrachtnemer.

14. Nawerking

Indien het uitdrukkelijk of stilzwijgend de bedoeling is dat bepalingen in deze Algemene Voorwaarden van kracht blijven, zullen deze hun gelding behouden, na beëindiging van de Overeenkomst tussen Partijen.



15. Strijdige clausules

Indien de Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst strijdige bepalingen bevatten, gelden de bepalingen zoals deze zijn opgenomen in de tussen Partijen besloten Overeenkomst. In elk ander geval gelden de bepalingen, zoals opgenomen in deze Algemene Voorwaarden.

16. Niet naleving Algemene Voorwaarden

Indien Opdrachtgever zich niet conformeert aan hetgeen bepaald in deze Algemene Voorwaarden, heeft Opdrachtnemer het recht om te weigeren verdere Diensten voor Opdrachtgever uit te voeren.

17. Toepasselijk recht

Op alle Overeenkomsten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, alsmede deze Algemene Voorwaarden is het Nederlands recht van toepassing.

18. Forumkeuze

De rechtbank Oost-Brabant, regio 's-Hertogenbosch (kamer civiele zaken/kanton) is bevoegd om kennis te nemen van geschillen. Niettemin heeft Opdrachtnemer het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.

Heb je nog vragen met betrekking tot onze Algemene Voorwaarden? Neem dan gerust contact op via de onderstaande gegevens.

patricia@Bteken.nl | +31 (0)6 52 444 065

[Van Cuijkstraat 15 | 5555 EA | Valkenswaard](#)

[KvK Nr. 57445249](#)

Versie 2022